



EEN INTRODUCTIE NAAR GASTVRIJHEID

De gastvrijheidsbeleving onder de internationale studenten
tijdens de introductie

THESIS RAPPORT

Marjolein Spies

420893

Oldenzaal, 10 februari 2020



Een introductie naar gastvrijheid

De gastvrijheidsbeleving onder de internationale studenten tijdens de introductie.

Auteur: Marjolein Spies

Studentnummer: 420893

Instelling: Saxion Hogeschool te Deventer. Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs

Plaats en datum van uitgave: Oldenzaal, 10-02-2020

Thesis organisatie: Universiteit Twente, Opleiding Mechanical Engineering te Enschede

Eerste examiner: Mevr. M. Holtkamp

Tweede examiner: Dhr. H. Neijenhuis

Gemaakte wijzigingen

Binnen dit verslag zijn er een aantal wijzigingen gemaakt voor de versnelde herkansing.

De volgende wijzigingen zijn gemaakt:

- Data op voorblad thesis, titelblad, voorwoord en nawoord
- Diverse spelfouten in het gehele document
- Diverse grammaticale fouten in het gehele document
- Bijlage met onderbouwing multi-criteria analyse weggehaald en in de hoofdtekst geplaatst.
- Hierdoor sommige bijlagenummers in het document aangepast.
- In paragraaf 2.2.4 en 2.2.5 het juiste jaartal achter de bron vermeld.
- In hoofdstuk 2.5 het woord buitenstaander vervangen door extern persoon.
- In hoofdstuk 3.1.1 zijn diverse verduidelijkingen geschreven.
- Paragraaf 3.1.2 is herschreven.
- In paragraaf 3.1.3, Criteria en beoordeling:
 - o In paragraaf 3.1.3 zijn diverse verduidelijkingen geschreven
 - o Bij het kopje Criteria is een zin bijgeschreven
 - o Bij het kopje Beoordeling is de tekst aangepast aan de nieuwe multi-criteria analyse.
 - o Bij het kopje Beoordeling is een zin bijgeschreven
 - o Bij het kopje Beoordeling is de multi-criteria analyse per advies optie onderbouwd.
 - o Bij het kopje Beoordeling is de multi-criteria analyse aangepast naar een cijfer schaal.
 - o Bij het kopje Beoordeling is een duidelijke conclusie geschreven.
- Hoofdstuk 3.2 is bijgevoegd om het advies uit te werken en is het volgende gebeurd:
 - o Algemene introductie met verduidelijking gekozen advies optie.
 - o Theorie over interculturaliteit en interculturele sensitiviteit is hierheen verplaatst (paragraaf 3.2.1).
 - o In paragraaf 3.2.1 is een kleine inleiding geschreven.
 - o In paragraaf 3.2.1 is een nieuwe conclusie geschreven.
 - o In paragraaf 3.2.2 is een kleine inleiding geschreven.
 - o Zijn de eerder uitgewerkte activiteiten hierheen verplaatst.
 - o Paragraaf 3.2.3 is scherper gemaakt.
- In hoofdstuk 3.3 is het volgende gebeurd:
 - o Is er een SMART doelstelling geschreven.
 - o Is de beknopte PDCA uitgebreid en verduidelijkt.
- In hoofdstuk 3.4 in het volgende gebeurd:
 - o Is het kopje Kosten aangemaakt.
 - o Zijn enkele dingen in de tekst verduidelijkt.
- In hoofdstuk 3.5 is het volgende gebeurd:
 - o Zijn enkele dingen in de tekst verduidelijkt.
 - o Komt het gekozen advies duidelijk naar voren.
- De uitgebreide PDCA, in bijlage IX, is uitgebreid en verduidelijkt.
- Managementsamenvatting is bijgewerkt.

Alle wijzigingen in de lopende tekst zijn aangegeven in een rode kleur.

Verklaring eigen werk

Ik verklaar hierbij dat ik:

- volledig op de hoogte ben van de beoordelingscriteria van de toets Thesis W;
- alle Thesis W gerelateerde inspanning die nodig is om te voldoen aan deze criteria individueel heb verricht;
- geen hulp heb gehad van een tweede persoon, anders dan de door HBS aangeboden begeleiding.

Naam: Marjolein Spies
Datum: 13-01-2020

Handtekening:



Voorwoord

Beste lezer,

Met trots presenteer ik u mijn thesis rapport over de gastvrijheidsbeleving onder de internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering aan de Universiteit Twente. Hoewel ik de nodige uitdagingen heb ondervonden tijdens het schrijven van mijn thesis heb ik er ook veel van geleerd; niet alleen persoonlijke ontwikkeling maar ook professionele ontwikkeling en heb ik veel meer kennis opgedaan op het gebied van gastvrijheid. Ik ben nu nog enthousiaster geworden over mijn vakgebied en het ontwikkelen van gastvrijheid binnen een organisatie.

Ik wil mijn opdrachtgevers, dhr. van Zuilekom en mvr. Gommer, bedanken voor het vertrouwen in mij en de goede begeleiding. Ik heb het erg naar mijn zin gehad op de afdeling Mechanical Engineering. Daarnaast wil ik mijn voormalige examiner Kim Meijer - van Wijk bedanken voor haar begeleiding en ondersteuning in de eerste periode van mijn thesis semester. Verder wil ik mijn huidige examiner Marion Holtkamp bedanken voor de hulp en ondersteuning tijdens dit proces en dhr. Neijenhuis voor zijn tijd. Tot slot wil ik mijn collega's, vrienden en familie bedanken voor hun steun tijdens het schrijven van mijn thesis.

Ik heb met veel enthousiasme mijn thesisproject geschreven en ik hoop dat u er net zo veel plezier aan beleeft om het te lezen.

Marjolein Spies

Oldenzaal, 10 februari 2020

Samenvatting

Deze thesis is tot stand gekomen in opdracht van de technische opleiding Mechanical Engineering (ME) aan de Universiteit Twente (UT) welke is gesitueerd in Enschede. Deze opleiding heeft de visie om te internationaliseren om zodoende de bestaande studenten voor te bereiden op een internationale toekomst en om meer internationale studenten naar de UT en deze opleiding te krijgen.

De opleiding heeft het vermoeden dat de internationale studenten van de opleiding ME tijdens hun opleiding obstakels ondervinden die vermoedelijk gerelateerd kunnen zijn aan gastvrijheid. De opdrachtgever zou graag willen zien dat de internationale studenten hetzelfde gevoel van gastvrijheid ervaren als de nationale studenten. Uit gesprekken komt naar voren dat al tijdens de introductie de gastvrijheid niet voldoende wordt ervaren. De studenten krijgen te maken met aspecten die wellicht tegen hun normen en waarden in gaan, zoals bijvoorbeeld openbare dronkenschap.

De onderzoeksvraag is dan ook om de gastvrijheid tijdens de introductie te onderzoeken. Aan de hand van deze onderzoeksvraag is er een managementvraagstuk opgesteld, die als volgt luidt: *Hoe kan de opleiding Mechanical Engineering van de UT de gastvrijheidsbeleving onder de eerstejaars internationale studenten verhogen door middel van activiteiten gericht op gastvrijheid tijdens de introductieweek?* Door antwoord te geven op deze vraag wordt er inzicht verkregen in hoe de huidige situatie is omtrent gastvrijheid onder de internationale studenten en kan er een duidelijk advies met activiteiten worden opgesteld om de gastvrijheidsbeleving te verhogen.

Er is triangulatie toegepast door middel van bureau onderzoek, literatuuronderzoek en diepte-interviews. Er is gekozen voor diepte-interviews om de meningen en inzichten naar boven te krijgen en zo een goed beeld te kunnen schetsen van de aspecten waar de internationale studenten tegen aanlopen tijdens de introductie. Ook zijn er gesprekken geweest met de verschillende Kick-In Commissies, de onderwijsdirecteur van de opleiding en de international student support officer om een goed beeld te krijgen van de huidige situatie rondom gastvrijheid. Daarnaast is er gesproken met het ITC (Science and Earth Observation), de Best Practice en is er gekeken naar de trend en ontwikkelingen en de aspecten van gastvrijheid.

Uit de resultaten is gebleken dat de respondenten plezier hebben gehad tijdens de introductie. Er waren succesfactoren in de vorm van de aanwezigheid van de verenigingen, het goed leren kennen van de campus, de gemaakte contacten en dat de gegeven presentaties informatief waren. Bij de faalfactoren kwam naar boven dat, ondanks dat de presentaties informatief waren, er toch veel informatie werd gemist en ook werd de opleiding, qua aanwezigheid en het geven van meer inhoudelijke informatie omtrent de studie, gemist tijdens de introductie. Ook hadden de respondenten het gevoel dat de situatie waarin de internationale studenten zaten niet begrepen werd. Hierdoor voelden de respondenten zich niet altijd op hun gemak en dit belemmerde het maken van contacten. Een andere grote faalfactor was dat er veel Nederlands gesproken werd tijdens de introductie. De opleiding onderneemt al een aantal stappen om de gastvrijheid te verhogen, namelijk het organiseren van een pizza avond en de cultural activity. De pizza avond is een groot succes onder de internationale studenten, dit in tegenstelling tot de cultural activity.

De negen aspecten van Gastvrijheid zijn, volgens Pijs, Groen, Galetzka & Pruyn (2017): welkom, op je gemak voelen, erkenning, autonomie, verrassing, dienstbaarheid, empathie, efficiëntie en vermaak. Uit het onderzoek is gebleken dat op de opleiding niet alle, hierboven genoemde, aspecten worden benut waardoor de gastvrijheidsbeleving niet optimaal is.

Er is ook gekeken naar de organisatie van de introductie. Deze organisatie is vrij complex. Gastvrijheid wordt in de organisatie niet helemaal goed opgepakt en de groep van internationale en nationale studenten wordt als één groep gezien. Daardoor komen de wensen en behoeften van de internationale studenten niet voldoende aan de orde. Gezien de trends is de noodzaak wel aanwezig om gastvrijheid binnen deze groep te implementeren. De gevonden trends zijn: internationalisering,

concurrenten van universiteiten wereldwijd en de toename van studenten. De introductie wordt groter, internationaler en moet een USP, Unique Selling Point, worden om studenten te binden. Een faculteit die gastvrijheid goed toepast is het ITC, Science and Earth Observation. Het programma van het ITC staat volledig in het teken om de internationale student zich thuis te laten voelen en goed voor te bereiden op het academisch jaar. Het programma van de ITC is tegen de negen aspecten van Pijls et al. (2017) gelegd en daaruit is naar voren gekomen dat dit programma zeer gastvrij is.

Naar aanleiding van de resultaten is er een advies voortgekomen voor de opleiding ME. Het eerste advies is om de introductie weer zelf in handen te nemen en activiteiten te gaan organiseren die aansluiten bij de aspecten van Pijls. Er wordt geadviseerd, om de leerlingen voor te bereiden op de studie, om een drietal workshops te geven die, onder andere, uitleg geven over de onderwijsportalen en de inhoud van de studie, over de basisregels en wetten van Nederland en over de basiszaken die de studenten helpen bij hun verblijf hier, te denken valt aan het regelen van een fiets en een Nederlandse bankrekening. Tot slot wordt er ook stil gestaan bij internationalisering en de daarbij horende voertaal en bij de verschillende culturen, hoe deze in elkaar zitten en hoe daar mee om kan worden gegaan. Een andere activiteit is het Welcome Buddy System, waarbij een ouderejaars student in contact staat met een nieuwe internationale student waarbij al geruime tijd vóór het begin van de opleiding contact wordt gelegd zodat, zodra die wens er is, de eerste vragen al beantwoord kunnen worden en zorgen weggenomen kunnen worden. Verder kan er een college worden gegeven door een internationale ouderejaars of oud student die de internationale studenten kunnen vertellen over hun ervaringen. De studenten kunnen wederom weer vragen stellen. Daarnaast wordt er geadviseerd om ontmoetingsavonden te houden waardoor er nogmaals de kans wordt gecreëerd om medestudenten te ontmoeten. Tot slot wordt er een informatiepunt geopend waarbij de internationale studenten tijdens de gehele introductie terecht kunnen met praktische vragen. Beide activiteiten kunnen gehouden worden bij de studievereniging Newton waardoor er ook meer affiniteit komt met de vereniging en zijn leden.

Bij de tweede advies optie wordt er rekening gehouden met de medewerkers die betrokken zijn bij de introductie. Binnen het onderzoek is gebleken dat bij deze medewerkers de kennis en kunde over gastvrijheid niet optimaal is. Vandaar dat er wordt geadviseerd om een expert op het gebied van gastvrijheid te vragen om de medewerkers op te leiden. Bij dit advies wordt het DMIS (*Developmental Model of Intercultural Sensitivity*) model geïntroduceerd waarbij de verschillende stadia van interculturaliteit worden beschreven. Pas wanneer iemand in de laatste fase van het model is aanbeland kan het de wensen en behoeften van de internationale studenten herkennen.

De beide adviesopties zijn aan de hand van criteria beoordeeld om te onderzoeken welke optie de beste voor de opleiding is. Geconcludeerd is om voor een combinatie van de twee advies opties te gaan.

Om de adviezen te implementeren binnen de opleiding is er een implementatieplan geschreven met behulp van de PDCA cyclus. Per fase wordt er stap voor stap beschreven wat de opleiding moet doen en hoe dat aangepakt moet worden. Dit wordt ondersteund door een SMART doelstelling. Vervolgens worden de financiële gevolgen en de baten die bij het advies horen beredeneerd. De financiële kosten zullen meevallen gezien niet elke activiteit hoge kosten met zich meebrengt en de sprekers kunnen op basis van vrijwilligheid gevraagd worden. De baten zijn daarbij dat de internationale studenten tegen minder aspecten aanlopen die hun studietraject kunnen belemmeren en zodoende een verbeterde gastvrijheidsbeleving zullen ervaren.

Inhoudsopgave

Gemaakte wijzigingen	2
Voorwoord	4
Samenvatting.....	5
1. Inleiding	7
1.1 Achtergrond informatie opdrachtgever	7
1.2 Aanleiding	7
1.3 Managementprobleem	8
1.4 Onderzoeksvragen	9
1.5 Leeswijzer	10
2. Het onderzoeksgedeelte	11
2.1 Theoretisch kader	11
2.2 Verantwoording onderzoeksplan	15
2.2.1 Onderzoeksstrategie	15
2.2.2 Waarnemingsmethode	15
2.2.3 Meetinstrumenten	16
2.2.4 Selectie van onderzoekseenheden	16
2.2.5 Analyseplan	17
2.3 Resultaten van het onderzoek.....	18
2.3.1: Hoe hebben de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de getoonde gastvrijheid beleefd tijdens de introductie van schooljaar 2019/2020?	18
2.3.2: Welke trends en ontwikkelingen met betrekking tot gastvrijheid gericht op de eerstejaars internationale studenten zijn er op dit moment te vinden?	20
2.3.3 Wat doet de opleiding Mechanical Engineering op dit moment om bij te dragen aan een gastvrijheidsbeleving onder de eerstejaars internationale studenten tijdens de introductie?	22
2.3.4 Wat zijn volgens de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de succesfactoren betreffende de gastvrijheid tijdens de introductie?	24
2.3.5 Wat zijn volgens de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de faalfactoren betreffende de gastvrijheid tijdens de introductie?	24
2.3.6 Zijn er binnen de faculteit ET best practices te vinden op het gebied van gastvrijheid tijdens de introductie ten opzichte van de eerstejaars internationale studenten?	25
2.3.7 Hoe wordt de huidige introductie voor de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering vormgegeven?	28
2.3.8 Welke aspecten horen bij een optimale gastvrijheidsbeleving die de opleiding Mechanical Engineering kan verwerken in de introductie voor de internationale eerstejaars studenten?	31
2.4 Conclusie van de onderzoeksvragen.....	32
2.5 Reflectie op validiteit en betrouwbaarheid	34
3. Het advies.....	37
3.1 Oplossingen voor het managementprobleem	37
3.1.1 Oplossing één: De touwtjes weer in handen nemen	37
3.1.2 Oplossing twee: De kunde en kennis van de medewerkers	37
3.1.3 Criteria en beoordeling	38

3.2 Uitwerking gekozen advies	40
3.2.1 Interculturaliteit en interculturele sensitiviteit	40
3.2.2 Activiteiten.....	41
3.2.3 Haalbaarheid.....	42
3.3 Implementatie	43
3.4 Kosten en baten	44
3.5 Conclusie advies	46
4. Nawoord	47
4.1 Reflectie op eigen handelen.....	47
4.2 Reflectie op de waarde van de thesis.....	48
Literatuurlijst.....	49
Bijlagen	52
Bijlage I Operationalisatie gastvrijheid	53
Bijlage II Tabel kennisdragers	56
Bijlage III Programma ITC	57
Bijlage IV Organisatie structuur Kick-In.....	58
Bijlage V Programma algemene introductie	59
Bijlage VI Programma facultaire introductie	60
Bijlage VII Doelen en subdoelen algemene introductie en facultaire introductie.....	61
Bijlage VIII Aspecten en sub aspecten gastvrijheid	62
Bijlage IX PDCA.....	63
Bijlage X Interview guide	69
Bijlage XI Transcript R1.....	72
Bijlage XII Transcript R2.....	81
Bijlage XIII Transcript R3.....	92
Bijlage XIV Codeboom en fragmenten.....	104
Bijlage XV Uitgebreide uitwerking diepte-interviews.....	148
Bijlage XVI AAOCC Methode	153

1. Inleiding

In het eerste hoofdstuk van dit verslag wordt de opdrachtgever voorgesteld samen met de aanleiding voor het schrijven van deze thesis. Vervolgens wordt het managementvraagstuk beschreven die ondersteund wordt door een onderzoeksdoel en een adviesdoel. Daarna worden de hoofd- en deelvragen beschreven die zijn voortgekomen uit het managementvraagstuk. Tot slot wordt er een leeswijzer geschreven.

1.1 Achtergrond informatie opdrachtgever

De opdrachtgever voor deze thesis is de opleiding Mechanical Engineering (ME) aan de Universiteit Twente (UT). De UT is een universiteit met voornamelijk technische studies, zoals Applied Mathematics, Biomedische Technologie of Civil Engineering. De opleiding ME valt onder de faculteit Engineering Technology (ET). De universiteit en zijn campus zijn gelegen in Enschede, Overijssel (Universiteit Twente, z.d.).

Door het toenemende aantal internationale studenten en medewerkers wil de UT graag gaan internationaliseren. De universiteit had in 2018 11.136 studenten waarvan 3.230 internationale studenten. De internationale studentenpopulatie bestaat uit 102 nationaliteiten. Daarnaast heeft de UT 3.150 werknemers bestaande uit 80 verschillende nationaliteiten (Universiteit Twente, 2018). De visie ten aanzien van internationalisering wordt ook beschreven in de zogenoemde Vision2020. Dit document gaat in op de kernwaarden van de instelling, namelijk: maatschappijgericht, synergie gedreven, ondernemend en pionierend en internationaal georiënteerd. De laatste kernwaarde is van belang voor deze thesis. Met deze kerntaak wil de universiteit de studenten voorbereiden op een internationale toekomst, het kapitaliseren van bestaande netwerken, het ontwikkelen van een aantrekkelijke universiteitsgemeenschap en meer internationale studenten naar zich toe trekken (Vision2020, z.d.).

Daarnaast heeft de universiteit een goede naam. Zo staat de UT op de 186^e positie van de ruim 700 beoordeelde universiteiten ter wereld. De ranglijst is gemaakt door QS World University Ranking. Daarnaast stond de UT op plek 184 van de Times Higher Education World University Rankings (Times Higher Education, 2019). De Times Higher Education beoordeelt wereldwijde universiteiten aan de hand van kerntaken (Universiteit Twente, z.d.). Echter zijn in september de rankings voor 2020 door de THE bekend gemaakt en is er gebleken dat de UT niet meer in de top 200 staat (Times Higher Education, 2019).

1.2 Aanleiding

De Universiteit Twente (UT) heeft de visie om hun opleidingen en campus te internationaliseren om zodoende gastvrijer te worden. Dit wordt onder andere gedaan door een internationale uitstraling te creëren en in te spelen op de internationale toekomst. Zo worden de opleidingen aangeboden in de Engelse taal en worden er internationale (in plaats van alleen Nederlandse) cases gepresenteerd tijdens de colleges. Het hebben van internationale studenten is leerzaam voor een instelling als een universiteit. Het brengt nieuwe inzichten en denkwijzen die naadloos aansluiten bij de missie om in te spelen op de internationale toekomst. Echter, het begeleiden van een internationale student vraagt volgens de opdrachtgever, gemiddeld een hogere investering in tijd en geld dan een Nederlandse student (Drs. E.M. Gommer & ing. K.M. van Zuilekom, persoonlijke communicatie, 23 maart 2019). De opdrachtgever denkt dat dit komt omdat de internationale studenten zich alleen voelen en geen aansluiting hebben met de andere (Nederlandse) studenten en, onder andere daardoor, niet tevreden zijn. Er worden verschillende obstakels ondervonden tijdens het integreren, zoals culturele aspecten, de (vrije) Nederlandse cultuur en het studentenleven. Echter zijn dit aannames vanuit de organisatie en zal tijdens deze thesis onderzocht worden of deze aannames ook door de studenten wordt beleefd.

Tijdens het kennismakingsgesprek met mevr. Gommer en dhr. van Zuilekom, de opdrachtgevers van de opleiding, werd aangegeven dat de introductie, op de UT de Kick-In genoemd, voor de nieuwe studenten niet optimaal verloopt en de gastvrijheid niet voldoende naar voren komt. Veel

internationale studenten kunnen of willen niet meedoen, krijgen een beeld van het studentenleven dat tegen hun normen en waarden in gaat en vinden soms moeilijk aansluiting bij de Nederlandse studenten die niet altijd Engels (willen) praten. Zo wordt er tijdens de introductie een middag georganiseerd waarbij verschillende ouderejaars studenten door middel van filmpjes het studentenleven introduceren. Deze sluiten wellicht niet aan bij de normen en waarden van de internationale studenten doordat er bijvoorbeeld alcoholgebruik in voorkomt. Ook wordt er tijdens de introductie onderling regelmatig Nederlands gesproken zoals ook tijdens het vervolg van de studie. De opleiding wil de internationale studenten hetzelfde gevoel kunnen geven van gastvrijheid als de Nederlandse studenten en ervoor zorgen dat de internationale studenten zich ook thuis voelen. Verwacht wordt dat een goede introductie hen daarbij kan helpen.

De opleiding Mechanical Engineering, de afdeling waar de thesis wordt uitgevoerd, erkent de waarde van het hebben van internationale studenten en zou graag zien dat deze studenten zich meer thuis voelen op de universiteit (Drs. E.M. Gommer & ing. K.M. van Zuilekom, persoonlijke communicatie, 23 maart 2019).

1.3 Managementprobleem

Zoals in de aanleiding is beschreven, worden er door de internationale studenten verschillende obstakels ondervonden tijdens de studie. De opleiding Mechanical Engineering zou dit graag anders willen zien en hebben het vermoeden dat deze obstakels grotendeels met gastvrijheid te maken hebben. Een gastvrije en internationale introductie kan er aan bijdragen dat de internationale studenten zich eerder en beter thuis voelen in hun nieuwe gastland en wellicht minder obstakels ervaren. Daarom is er voor deze thesis gekozen om te richten op de gastvrijheid tijdens de introductie.

Het managementvraagstuk voor de thesis luidt als volgt:

Hoe kan de opleiding Mechanical Engineering van de UT de gastvrijheidsbeleving onder de eerstejaars internationale studenten verhogen door middel van activiteiten gericht op gastvrijheid tijdens de introductieweek?

Dit vraagstuk sluit aan bij de problemen (zie de aanleiding) waar de opleiding Mechanical Engineering en de UT mee worstelen. Daarnaast kan dit vraagstuk en het daaruit voortkomende advies inzicht geven waar onder andere de problemen liggen om zodoende de gastvrijheid tijdens de introductie te verhogen. Dit uiteindelijke advies kan bijdragen aan het goed implementeren van de doelstelling die de UT heeft, namelijk om te internationaliseren.

Kennisdragers voor dit onderzoek zijn de onder andere de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering. Dit, om inzicht te krijgen in hoe deze studenten de introductie in combinatie met de gastvrijheid van de introductie hebben ervaren. Daarnaast is het ook van belang om met verschillende medewerkers te praten die zich bezig houden met de internationalisering en het begeleiden van de internationale studenten. Door in gesprek te gaan met deze mensen kan achterhaald worden waar de meeste problemen liggen voor de internationale studenten en kan worden nagegaan in welke mate deze gerelateerd zijn aan gastvrijheid. Tot slot is het ook belangrijk om in gesprek te gaan met de organisatie van de introductie en de verschillende dispuuten, studieverenigingen en studentenverenigingen die betrokken zijn bij de introductie over hoe zij de internationale studenten een gastvrij gevoel willen geven en hoe zij dat tot uiting willen laten komen tijdens de introductie. Ook is het interessant om erachter te komen of de organisatie de wensen en behoeften van de internationale studenten meenemen tijdens de introductie, denk daarbij o.a. aan dieetwensen of aan de voertaal van de activiteiten. Het is dus van uitermate belang om te onderzoeken hoe de opleiding de gastvrijheid kan inzetten tijdens de introductie om een hogere gastvrijheid beleving te genereren.

Onderzoeksdoelstelling

Het doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in de gastvrijbeleving van de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering tijdens de introductieperiode om op basis daarvan

aanbevelingen te doen over hoe de opleiding de introductie gastvrijer kan maken teneinde de gastvrijheidsbeleving te verhogen.

Adviesdoelstelling

De resultaten van dit onderzoek zal resulteren in een advies voor de opleiding Mechanical Engineering om het bestaande beleid over de internationalisering bij te staan en zodoende de uitvoering van de introductie gastvrijer te maken wat resulteert in een hogere gastvrijheidsbeleving onder de eerstejaars internationale studenten.

1.4 Onderzoeksvragen

Bij het bestaande managementvraagstuk zijn een tweetal hoofdvragen geformuleerd.

Om antwoord te geven op het managementvraagstuk moet er allereerst duidelijk worden hoe de studenten van Mechanical Engineering de gastvrijheid tijdens de introductie ervaren en wat de UT kan doen om de studenten dat gastvrije gevoel te laten ervaren. Daarom zijn de hoofdvragen als volgt:

- Hoe beleven de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de gastvrijheid tijdens de introductie?
- Hoe kan de opleiding Mechanical Engineering de introductie dusdanig organiseren dat de eerstejaars internationale studenten meer gastvrijheid gaan beleven tijdens de introductie?

Voor de hoofdvraag “Hoe beleven de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de gastvrijheid tijdens de introductie?” zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- 1) Hoe hebben de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de getoonde gastvrijheid beleefd tijdens de introductie van schooljaar 2019/2020?
- 2) Welke trends en ontwikkelingen met betrekking tot gastvrijheid gericht op de eerstejaars internationale studenten zijn er op dit moment te vinden en kunnen worden gekoppeld aan de introductie?
- 3) Wat doet de opleiding Mechanical Engineering op dit moment om bij te dragen aan een gastvrijheidsbeleving onder de eerstejaars internationale studenten tijdens de introductie?
- 4) Wat zijn volgens de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de succesfactoren betreffende de gastvrijheid tijdens de introductie?
- 5) Wat zijn volgens de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de faalfactoren betreffende de gastvrijheid tijdens de introductie?

Voor de hoofdvraag “Hoe kan de opleiding Mechanical Engineering de introductie dusdanig organiseren dat de eerstejaars internationale studenten meer gastvrijheid gaan beleven tijdens de introductie?” zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- 1) Zijn er binnen de faculteit ET best practices te vinden op het gebied van gastvrijheid tijdens de introductie ten opzichte van de eerstejaars internationale studenten?
- 2) Hoe wordt de huidige introductie voor de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering vormgegeven?
- 3) Welke aspecten behorend bij een optimale gastvrijheidsbeleving kan de opleiding Mechanical Engineering verwerken in de introductie voor de internationale eerstejaars studenten?*

Daarnaast zijn er nog een aantal kennisvragen opgesteld, namelijk:

- Wat is gastvrijheid?
- Wat is gastvrijheidsbeleving?
- Wat/wie zijn de internationale studenten?

* Het is belangrijk om te weten welke aspecten vallen onder het begrip gastvrijheid om zodoende op deze aspecten, indien relevant, te kunnen inspelen. Het begrip gastvrijheid wordt geoperationaliseerd in het hoofdstuk Operationalisering waarbij de negen aspecten van gastvrijheid worden toegelicht.

1.5 Leeswijzer

Dit verslag bestaat uit vier hoofdstukken en is als volgt opgebouwd: in het tweede hoofdstuk wordt het theoretische kader tezamen met de kernbegrippen 'gastvrijheid', 'gastvrijheidsbeleving' en 'interculturaliteit' toegelicht. Daarnaast wordt gastvrijheid geoperationaliseerd en wordt er aangegeven hoe het onderzoek wordt aangepakt. Verder wordt er geschreven hoe het onderzoek is aangepakt en worden de resultaten van de deelvragen gedocumenteerd. Er wordt kritisch gekeken naar de resultaten en de betrouwbaarheid en validiteit worden beoordeeld. Aan de hand van de resultaten wordt er een conclusie gegeven die de opstap biedt naar het advies. In het derde hoofdstuk, het adviesgedeelte, worden de inzichten van de resultaten gebundeld en worden er opties gegeven en beoordeeld die de opleiding ME kan implementeren. De implementatie wordt geschreven in de vorm van een PDCA-cyclus waarbij ook de financiële gevolgen en de bijbehorende baten worden toegelicht. Vervolgens wordt er een nawoord geschreven waarbij er gereflecteerd wordt op het eigen handelen van de onderzoeker en de waarde van de thesis voor de branche.

2. Het onderzoeksgedeelte

In het onderzoeksgedeelte wordt er allereerst een definitie gezocht voor het kernbegrip in het onderzoek, namelijk gastvrijheid. Deze wordt vervolgens gekoppeld aan gastvrijheidsbeleving en interculturaliteit. Vervolgens worden de kennisvragen toegelicht met het Guest Journey Model. Ook wordt het begrip gastvrijheid geoperationaliseerd. In de volgende paragraaf wordt de onderzoeksmethodologie beschreven. Hierin worden de onderzoeksstrategie, waarnemingsmethoden, meetinstrumenten, onderzoekseenheden en analyseplan uitvoerig uitgelegd. Vervolgens wordt er in de derde paragraaf antwoord gegeven op de geformuleerde deelvragen aan de hand van diepte-interviews, bureau onderzoek en literatuuronderzoek waarop in de vierde paragraaf de conclusie van de onderzoekresultaten worden getrokken. In de laatste paragraaf, de reflectie, wordt gereflecteerd op de resultaten en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen.

2.1 Theoretisch kader

Gastvrijheid

De eerste definitie komt van Pijls, Groen, Galetzka en Pruyn (2015) en luidt als volgt: *“the studies revealed that experiencing hospitality is primarily a perception of personal attention. Furthermore, the research resulted in nine so-called experiential dimensions of hospitality: welcome, safety, empathy, servitude, acknowledgement, autonomy, surprise, entertainment and efficiency”*. De definitie wordt in het Nederlands vertaald zodat de definitie beter tot zijn recht komt en kan als volgt in het Nederlands worden opgevat: Het ervaren van gastvrijheid is in de eerste plaats een perceptie van persoonlijke aandacht waarbij er gekeken wordt naar negen zogenoemde dimensies van gastvrijheid: welkom, veiligheid, empathie, dienstbaarheid, erkenning, autonomie, verrassing, entertainment en efficiëntie.

Lashley and Morrison (geciteerd in Ariffin, 2013) stellen het volgende over hospitality: *“hospitality requires the guest to feel that his host is being hospitable through his display of generosity, a desire to please, and a genuine regard for him as an individual”*. De definitie luidt als volgt in het Nederlands: Gastvrijheid vereist dat de gast het gevoel krijgt dat de host gastvrij is door zijn vrijgevigheid, door de wens om te behagen en door oprechte waardering te hebben voor de gast als individu.

De derde definitie over hospitality komt van King (1995) en luidt als volgt: *“hospitality in a commercial or organizational setting is a specific kind of relationship between individuals, a host and a guest. In this relationship, the host understands what would give pleasure to the guest and enhance his or her comfort and well-being, and delivers it generously and flawlessly in face to face interactions, with deference, tactfulness and the process of social ritual”*. De definitie kan als volgt in het Nederlands worden opgevat: Gastvrijheid in een commerciële of organisatorische setting is een specifiek soort relatie tussen mensen, namelijk tussen de gast en de host. In deze relatie begrijpt de host op welke manier hij zijn gast een plezier kan doen en zijn of haar comfort en welzijn kan verbeteren. Dit wordt gedaan door middel van persoonlijk contact dat op een genereuze en foutloze manier en op een eerbiedige en tactvolle wijze wordt geleverd.

Er kunnen overeenkomsten gezien worden in bovenstaande definities. Bij alle definities wordt er gesproken over een host die het gastvrije gevoel overbrengt naar de gast, in dit geval de student. Daarnaast gaat het in alle definities ook over het gastvrije gevoel en waaruit dat moet bestaan, onder andere: genereus, warm, eerbiedig en door meer te investeren in de gast. Uiteindelijk gaat het erom dat er een zo prettig mogelijke ervaring wordt gecreëerd voor de gast/student waarbij er gebruik wordt gemaakt van persoonlijke aandacht.

De definities komen redelijk met elkaar overeen en er kunnen geen grote verschillen gevonden worden. King (1995) geeft in de definitie aan over hoe de boodschap gebracht moet worden, namelijk foutloos, genereus en tactvol. De drie definities geven allen aspecten aan over wat gastvrijheid is. Echter waar King (1995) en Lashley and Morrison (2000) de nadruk leggen op de relatie tussen de host en de gast. Bij de definitie van Pijls et al. (2015) wordt meer gekeken naar de aspecten van gastvrijheid waardoor de definitie wat zakelijker is.

De definitie die in dit onderzoek gehanteerd wordt over gastvrijheid luidt als volgt: Het ervaren van gastvrijheid is in de eerste plaats een perceptie van persoonlijke aandacht waarbij er gekeken wordt naar negen zogenoemde dimensies van gastvrijheid: welkom, veiligheid, empathie, dienstbaarheid, erkenning, autonomie, verrassing, entertainment en efficiëntie (Pijls et al, 2015).

Er is gekozen voor deze definitie omdat deze duidelijker en concreter worden omschreven is met verschillende aspecten van gastvrijheid dan de andere twee definities. Daardoor is de definitie ook meetbaarder en eenvoudiger te implementeren in een organisatie waarbij gastvrijheid zich in een beginnende fase bevindt. De definitie is concreter dan de andere twee definities maar bevat, desondanks, de wens van de UT om de internationale studenten een gastvrije ervaring mee te geven tijdens hun studie met het gevoel dat ze echt welkom zijn met hun etnische achtergrond door in te spelen op hun wensen en behoeften. Dit gastvrije gevoel kan worden omgezet in betere en verhoogde gastvrijheidsbeleving waardoor de studenten wellicht minder snel tegen problemen aanlopen en zich sneller thuis voelen op de opleiding en in hun nieuwe thuisland. Gastvrijheid is belangrijk voor de opleiding Mechanical Engineering. Niet alleen omdat het de huidige studenten helpt om ze beter op de plek te laten voelen, maar ook omdat het meer studenten kan aantrekken. Door gastvrijheid mee te nemen in de kernwaarden van het bedrijf, geeft de opleiding aan dat ze open staan voor alle studenten met verschillende achtergronden en dat deze studenten erg welkom zijn.

Gastvrijheidsbeleving

Pijls et al. (2015) hebben in het onderzoek *“experiencing hospitality: an exploratory study on the experiential dimensions of hospitality”* onderzocht hoe *hospitality*, ofwel gastvrijheid, wordt ervaren door mensen. In een ander onderzoek heeft Pijls et al. (2017) onderzocht wat gastvrijheid is en vanuit dit onderzoek zijn er negen aspecten gevormd. Deze negen aspecten worden verder toegelicht in deelvraag 2.4.8. In het eerder genoemde onderzoek uit 2015 wordt verklaard dat het beleven van gastvrijheid in een omgeving samengaat met persoonlijke aandacht die wordt ervaren met de combinatie van de negen aspecten van gastvrijheid; welkom, veiligheid, empathie, dienstbaarheid, erkenning, autonomie, verrassing, efficiëntie en entertainment.

Thijssen (2010) bevestigt het bovenstaande. In zijn lectorale rede *“de toekomst van Hospitality Business”* geeft hij aan, dat gastvrijheidsbeleving of experience het resultaat is van het effect van gastvrijheid. De definitie die Thijssen geeft over experience is komt van Boswijk, Thijssen & Peelen (2007) en van Snel (2007) en luidt als volgt: een betekenisvolle ontmoeting op een bepaalde plaats en tijd. Er wordt aangegeven dat deze definitie goed aansluit bij gastvrijheid als een sociale interactie. Uitgelegd wordt dat beleving een interactief en continu proces is van doen en ondergaan én van actie en reflectie. Bij de fase doen en ondergaan worden er zintuigen gebruikt tijdens betekenisvolle belevenissen die positief of negatief worden geprikkeld. Dit leidt tot bepaalde emoties, te denken valt aan verdriet, boosheid, verrassend of plezier. De belevenis levert zo betekenis op in de vorm van een waardering, herhalingsbereidheid en de bereidheid om de belevenis met de omgeving te delen. Dit kan worden weergegeven in de zogenoemde Guest Journey die in paragraaf “Guest Journey” toegelicht wordt.

Beleving is iets heel persoonlijks. Dit komt mede doordat ieder mens zelf zin en betekenis geeft aan zijn of haar leven op een unieke wijze. Dit maakt wel dat belevenis een lastig begrip is om te peilen en is het uitdragen van een positieve belevenis een uitdaging (Thijssen, 2010).

Interculturaliteit

Interculturaliseren of interculturaliteit wordt gedefinieerd als het op een respectvolle wijze zoeken naar verbindingen en bijzonderheden van een cultuur. Er wordt bij interculturaliteit gekeken welke economische, politieke en sociale voordelen in de samenleving voort kunnen komen door interculturele ontmoetingen zonder dat de culturen in elkaar opgaan (CJSM, z.d.).

Sizoo, Iskat, Plank & Serrie (2004) hebben onderzoek gedaan naar het concept interculturaliteit binnen een organisatie. Er wordt gesteld dat medewerkers die interculturaliteit omarmen een betere service geven aan de buitenlandse klanten. De medewerkers hebben meer aandacht voor de behoeften van de klanten en gasten met een andere culturele achtergrond en weten beter hoe ze producten aan buitenlandse klanten moeten verkopen. Deze medewerkers zullen het goed doen in een internationale werkomgeving aangezien ze meer tevreden zijn met hun werk en ook meer voldoening zullen halen uit interactie met internationale contacten. Daarnaast geeft Sizoo et al. (2004) aan dat een ontmoeting tussen verschillende culturen kan leiden tot conflicten en misverstanden vanwege de verschillende waarden en normen van een cultuur. De gevolgen kunnen groot zijn voor de organisatie, het kan leiden tot ontevreden klanten, een verlies aan omzet en gefrustreerde medewerkers. Daarnaast wordt er geconcludeerd dat wanneer een bedrijf medewerkers in dienst heeft die gericht zijn op interculturaliteit het bedrijf de buitenlandse gasten een betere ervaring kan bieden.

Dit concept is erg interessant voor de opleiding Mechanical Engineering. Wanneer er bewustwording over interculturaliteit kan worden gecreëerd onder de medewerkers door te kijken naar de verschillende culturen en de daarbij horende behoeften van de internationale studenten kan dat bewerkstelligen tot positievere ervaringen onder de internationale studenten en een verhoogde gastvrijheidsbeleving.

Kennisvragen

Binnen dit onderzoek zijn er naast hoofd- en deelvragen ook een aantal kennisvragen opgesteld. De kennisvragen luiden als volgt:

- Wat is gastvrijheid?
- Wat is gastvrijheidsbeleving?
- Wat/wie zijn de internationale studenten?

Op de vragen “wat is gastvrijheid?” en “wat is gastvrijheidsbeleving?” wordt hierboven antwoord gegeven door het zoeken naar een passende definitie en het zoeken van een verband tussen gastvrijheid en beleving. Daarnaast wordt het begrip gastvrijheid geoperationaliseerd in het volgende hoofdstuk.

De vraag “wat/wie zijn de internationale studenten?” kan beantwoord worden door middel van de jaarverslagen van de Universiteit Twente. In deze verslagen wordt onderscheid gemaakt tussen studenten die een Nederlandse nationaliteit hebben, studenten die uit een EER land komen en studenten die uit een niet EER land komen. In 2018 zijn er 11.136 nieuwe studenten begonnen aan de universiteit waarvan 43% van deze studenten uit het buitenland komen. Onder deze studenten zijn 102 nationaliteiten (Universiteit Twente, 2018).

Guest Journey

Thijssen (2010) aan dat de trend internationalisering hoge eisen aan bedrijven kan stellen. Dit komt mede door een steeds kritische wordende consument. De consumenten zijn tegenwoordig hoger opgeleid en steeds beter geïnformeerd. Echter dwingt dit de bedrijven om in plaats van aanbodgericht steeds meer klant- en vraaggericht te gaan werken.

Vervolgens wordt er aangegeven dat wanneer bedrijven klant- en vraaggericht gaan werken, het voor zich zelf spreekt dat gastvrijheid vanuit de host en de beleving van de klant een grotere rol gaan spelen. Bedrijven zitten vast in het aanbodgerichte business model terwijl de gast tegenwoordig opzoek is naar een unieke beleving, zowel thuis als op het werk en zelfs in de vrije tijd. Bedrijven moeten hier op in spelen. Het bedrijf en al zijn onderdelen zijn niet meer het belangrijkste maar de mens en alles er omheen staat centraal op een bepaalde plek en/of tijd. Dit kan vertaald worden in het zogenoemde Guest Journey model (Thijssen, 2010). Het Guest Journey model wordt weergegeven in figuur 2.1. In dit model wordt de “reis” van de gast vertaald. Het proces van betekenisgeven aan bepaalde belevingen wordt in kaart gebracht in combinatie met de kritische contactmomenten voor de

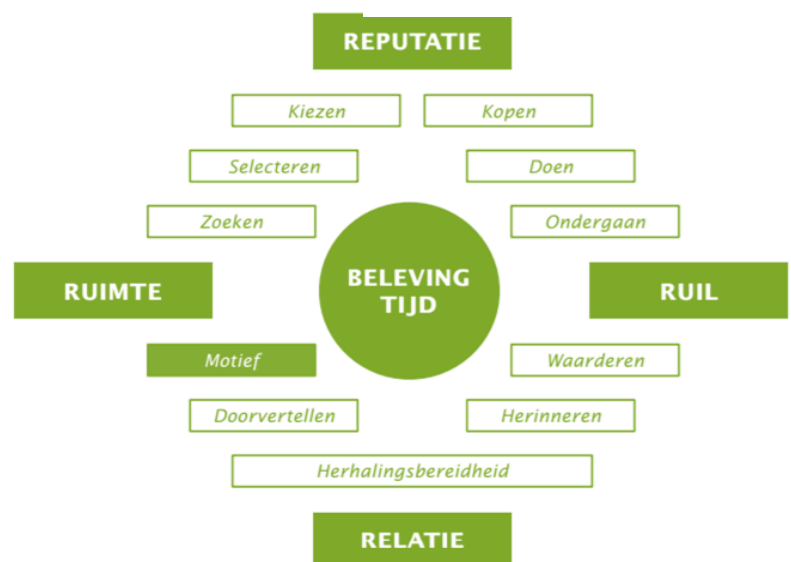
gast. Het is van belang dat de verwachtingen van de gast op deze kritische contact momenten worden overtroffen. Om dit te bewerkstelligen zijn er verschillende factoren die invloed hebben op de beleving van de gast waarmee rekening gehouden moet worden, namelijk relatie, ruil, ruimte en reputatie (zie figuur 1). De gast “vertrekt” bij het onderdeel motief (de behoefte) om vervolgens de reis te vervolgen naar zoeken, vinden, selecteren en kiezen. De keuze voor een bepaald bedrijf, product of dienst wordt gemaakt aan de hand van ervaring en reputatie van het bedrijf. Hierop volgend wordt een koopbeslissing gemaakt door de gast. Vervolgens ondergaat de gast de ruil relatie en wordt er geëvalueerd of het een goede keus was of niet. Daarna volgt de herinneringen fase. Deze fase bepaald de herhalingsbereidheid van de gast.

Om de Guest Journey toe te passen moet er een aantal stappen worden doorlopen. De eerste stap is “dialogo”. In deze fase worden er gesprekken aangegaan met de klanten, gasten of in dit geval met de studenten om de wensen en behoeften van deze doelgroep te begrijpen. Hiermee wordt de Guest Journey in kaart gebracht. De doelgroep wordt hiermee op de eerste plek gezet en er wordt vanuit een ander oogpunt gedacht. Dit betekent wel dat er nieuwe denk- en werkwijze aangeleerd moeten worden. Dit kan gedaan worden door drie stappen te volgen, namelijk rationaliseren, revitaliseren en regenereren. Bij rationaliseren wordt de Guest Journey eigen gemaakt. De medewerkers leren de wensen en behoeften van hun gasten kennen en kunnen daar op inspelen. Bij de stap revitaliseren wordt er gekeken of er samenwerkingen aangegaan kunnen worden met relevante partners, worden er ambitieuze doelstellingen op gesteld die de verwachtingen van de gast kunnen overtreffen en wordt er gebouwd aan vertrouwen. Bij de laatste stap, regenereren, wordt ervoor gezorgd dat er continu bijgeleerd wordt en te blijven kijken wat de gast wil en wordt de samenwerking tussen de gast en alle afdelingen en medewerkers gestroomlijnd (Thijssen, 2010).

De Guest Journey is erg relevant voor deze thesis en het managementvraagstuk. Door de Guest Journey voor de eerstejaars internationale studenten op te stellen kan duidelijk in kaart worden gebracht bij welke onderdelen de studenten vastlopen door met de studenten in gesprek te gaan. Vervolgens kunnen bij deze kritische contactmomenten doelstellingen worden opgesteld om zodoende te bepalen hoe de verwachtingen van de eerstejaars internationale studenten overtroffen kunnen worden. Door de drie stappen, revitaliseren, rationaliseren en regenereren te doorlopen kan er klant- en vraaggericht gewerkt worden door de opleiding ME wat zal gaan bijdragen aan de gastvrijheid (Thijssen, 2010).

Operationalisatie gastvrijheid

Pijls et al. (2017) doen al een aantal jaren onderzoek naar het begrip gastvrijheid. In het onderzoek *Measuring the experience of hospitality: Scale development and validation* is er onderzoek gedaan naar de verschillende aspecten met de sub aspecten van gastvrijheid. De negen verschillende aspecten zijn: welkom, op je gemak, empathie, dienstbaarheid, erkenning, autonomie, verrassing, vermaak en efficiëntie. Deze aspecten worden uitgebreider beschreven in hoofdstuk 2.3.8. Wanneer deze aspecten gecombineerd worden, wordt gastvrijheid ervaren. Daarnaast wordt aangegeven dat het niet alleen om deze aspecten gaat. Menselijke interactie is hierin belangrijk in combinatie met de omgeving waar de gastvrijheid plaatsvindt en faciliteiten die bijdragen aan gastvrijheid. Uit het onderzoek kwam naar voren dat wanneer er aan mensen werd gevraagd naar gastvrijheid, zij zich voornamelijk de momenten herinnerden waarbij ze in contact met anderen stonden.



Voor dit onderzoek worden alle aspecten meegenomen in de operationalisatie van het begrip gastvrijheid. Geprobeerd is, om de begrippen te koppelen aan de introductie. Dat is voor de aspecten wel gelukt maar niet voor elk sub-aspect. Daarom zijn enkele sub aspecten weggelaten of samengevoegd omdat deze teveel overlap vertoonden wanneer deze gekoppeld werden aan de introductie. De operationalisatie met de aspecten die gebruikt worden in dit onderzoek is te vinden in de bijlage I.

2.2 Verantwoording onderzoeksaanpak

2.2.1 Onderzoeksstrategie

Dit onderzoek is gekarakteriseerd als een beschrijvend en verkennend onderzoek. Fischer & Julsing (2014) geven aan dat er bij een beschrijvend onderzoek een bepaalde situatie in kaart wordt gebracht waarbij er weinig tot geen voorkennis aanwezig is. De meeste beschrijvende onderzoeken zijn kwalitatief van aard. Dit onderzoek werd als beschrijvend onderzoek gekarakteriseerd aangezien er een aanname is vanuit de opleiding Mechanical Engineering dat de gastvrijheidsbeleving onder de eerstejaars internationale studenten en tijdens de introductie niet optimaal is. Er was weinig voorkennis aanwezig en de situatie omtrent de introductie moest nog in kaart worden gebracht.

Bij verkennend onderzoek, ook wel exploratief onderzoek genoemd (Ensie, z.d.), is er sprake van onderzoek waarbij er op zoek wordt gegaan naar bepaalde verbanden en/of verklaringen. Er wordt onderzoek gedaan naar hoe zaken met elkaar samenhangen en waarom. Uiteindelijk kunnen deze zaken getoetst worden. Verkennend onderzoek kan zowel kwalitatief als kwantitatief van aard zijn. Dit onderzoek werd ook als verkennend onderzoek worden gekarakteriseerd omdat de opleiding Mechanical Engineering wilde onderzoeken of er een daadwerkelijk verband is tussen de introductie en de gastvrijheidsbeleving van de eerstejaars internationale studenten van deze opleiding (Fischer & Julsing, 2014).

Er was is voor dit onderzoek gekozen voor een case study, ofwel een gevalsstudie. Er is sprake van een case study wanneer het onderzoek bij één groep of één organisatie plaatsvindt (Verhoeven, 2014). Een case study is een vorm van kwalitatief onderzoek waarbij verschillende methoden van dataverzameling worden gecombineerd. Denk daarbij aan literatuuronderzoek, groepsinterviews en observaties. Case studies kennen een aantal eigenschappen waar ze aan moeten voldoen, namelijk: er is maar één deelnemer waar het onderzoek wordt uitgevoerd, er wordt gebruik gemaakt van intensief onderzoek, er moet een probleemstelling aanwezig waarbij een case study van toepassing kan zijn, de case study moet zich afspelen in een “natuurlijke omgeving”, er moeten verschillende manieren van dataverzameling worden gebruikt en er moet een interactie zijn met de onderzochten (Verhoeven, 2014).

Voor dit onderzoek werd een enkelvoudige case study gehanteerd waarbij het fenomeen het gastvrije gedrag richting internationale studenten tijdens de introductie is. Het onderzoek vond plaats op de UT en bij één opleiding, namelijk Mechanical Engineering. Dit is de belangrijkste eigenschap van een case study (Verhoeven, 2014). Daarnaast was er ook een vorm van intensief onderzoek aanwezig. Hiermee wordt bedoeld dat er binnen de case relaties worden onderzocht. Ook de probleemstelling leent zich voor een case study want het uiteindelijke doel was om de opleiding Mechanical Engineering een advies te geven hoe de introductie gastvrij kan worden aangepakt. Daarnaast speelt de case study zich ook af in de natuurlijke omgeving. De onderzochte omgeving is ook het werkveld waar het onderzoek zich plaats vindt.

2.2.2 Waarnemingsmethode

Wanneer onderzoek wordt gedaan kan er onderscheid gemaakt worden tussen twee vormen van onderzoek, namelijk kwantitatief en kwalitatief onderzoek. De keuze uit deze twee opties hangt af van het type onderzoek dat gedaan wordt en de probleemstelling die is geformuleerd.

Volgens Verhoeven (2014) gaat het bij kwantitatief onderzoek voornamelijk om cijfermatige informatie. Denk aan cijfers over organisaties, personen of objecten. Er worden statische technieken gebruikt om

de resultaten weer te geven en om de verwachtingen van de resultaten te toetsen. Bij kwalitatief onderzoek wordt onderzoek gedaan in het “veld”. Er wordt onderzocht welke betekenis er aan bepaalde situaties worden gegeven door de onderzochte personen. De onderzochte personen en de omgeving worden dan in zijn geheel onderzocht. Er wordt dus niet zozeer gekeken naar cijfers maar naar de verhalen en meningen van de onderzochte personen (Verhoeven, 2014).

Er werd binnen dit onderzoek triangulatie toegepast. Verhoeven (2014) geeft aan dat triangulatie wordt toegepast als er voor het verzamelen van data verschillende manieren worden gebruikt. Voor dit onderzoek werd er getrianguleerd doormiddel van diepte-interviews, deskresearch en literatuuronderzoek.

2.2.3 Meetinstrumenten

Diepte-interviews

Er is uiteindelijk gekozen voor diepte-interviews, en dus kwalitatief onderzoek, om de inzichten, gevoelens en meningen over de introductie te achterhalen. Om tot een goede topiclijst te komen voor de diepte-interviews werden de kernbegrippen geoperationaliseerd. Door te operationaliseren werden de kernbegrippen, gastvrijheid en gastvrijheidsbeleving, uiteengerafeld in aspecten waardoor de definitie meetbaar werd. Aan de hand van deze aspecten werd een topiclijst gegenereerd. Daarnaast was de onderzoeker aanwezig bij een aantal activiteiten tijdens de introductie om indrukken op te doen. Deze verkregen inzichten werden meegenomen met het opstellen van de topiclijst.

Er zijn verschillende soorten interviewvormen. Voor dit onderzoek werd gebruik gemaakt van half gestructureerde interviews. Er werden geen vaste vragen opgesteld maar het interview werd wel gedaan aan de hand van een topiclijst. Zo werd structuur in het interview gebracht en zijn de onderwerpen op de topiclijst allemaal beantwoord maar heeft de respondent toch alle ruimte gekregen om zijn kant van het verhaal te vertellen (Verhoeven, 2014).

Alle interviews werden opgenomen via opnameapparatuur. Daarnaast is er voor de zekerheid nog een tweede opname gemaakt met de laptop of mobiel voor het geval de eerste opname niet van goede kwaliteit was. Bij het verwerven van de respondenten werd gecommuniceerd dat het interview zou worden opgenomen en de resultaten geanonimiseerd. Dit is herhaald aan het begin van het daadwerkelijke interview. Alle interviews werden met de hand getranscribeerd en gecodeerd. Dit is verder beschreven in paragraaf 2.2.5.

Deskresearch

Wanneer gesproken wordt over deskresearch dan wordt onderzoek bedoeld waarbij de informatie niet in het veld wordt opgedaan. Het verschil met literatuuronderzoek is dat bij deskresearch bestaande documenten worden geanalyseerd. Te denken valt aan beleidsplannen of jaarverslagen (Verhoeven, 2014).

Literatuuronderzoek

Literatuuronderzoek is een belangrijk onderdeel en vormt de basis van het onderzoek. Andere onderzoekers hebben in het verleden al onderzoek gedaan naar een bepaald onderwerp waarop het huidige onderzoek kan aansluiten. Openbare gepubliceerde wetenschappelijke bronnen worden gezocht en gelezen om theoretische kennis te verkrijgen over een onderwerp. Er wordt binnen literatuuronderzoek onderscheid gemaakt tussen primaire, secundaire en tertiaire bronnen. Bij primaire bronnen wordt er gesproken over bronnen die nieuwe gegevens bevatten, bijvoorbeeld uit een onderzoek. Bij secundaire bronnen wordt er gesproken over bronnen met overzichten van een onderzoek of gegevens uit boeken. Bij tertiaire bronnen wordt er gesproken over gegevens die gehaald worden uit bijvoorbeeld encyclopedieën of woordenboeken (Plooi, 2011).

2.2.4 Selectie van onderzoekseenheden

Wanneer gesproken wordt over onderzoekseenheden wordt daarmee het object bedoeld waarover of waarbij gegevens worden verzameld. Dit hoeven niet altijd mensen te zijn (Verhoeven, 2014). In dit

onderzoek waren de introductie en de internationale studenten van de opleiding ME de onderzoekseenheden. Bij de internationale studenten informatie werd informatie vergaard over hoe gastvrij de introductie is ervaren. Dit studiejaar zijn 233 studenten begonnen aan de opleiding ME waarvan 87 internationale studenten. Dit komt uit op 37% (Drs. E.M. Gommer, persoonlijke communicatie, 18 september 2019). Van deze 87 internationale studenten hebben er 61 deelgenomen aan de introductie. Er werd daarom gebruik gemaakt van een steekproeftrekking. Fischer & Julsing (2014) geven aan dat een steekproef een afvaardiging is van de doelgroep van het onderzoek. Voor dit onderzoek was het wenselijk dat de steekproef zo multicultureel mogelijk is om zoveel mogelijk invalshoeken te verzamelen over de gastvrijheid tijdens de introductie.

Er zijn twee eisen waar een goede steekproef aan moet voldoen, namelijk dat de steekproef representatief is voor de populatie waar het onderzoek over gaat en dat de steekproef groot genoeg is om verbanden waar te kunnen nemen. Vervolgens is er ook nog onderscheid te maken tussen een aselechte steekproef en een selecte steekproef. Bij een aselechte steekproef bestaan er bestanden of gegevens van de populatie van het onderzoek, ofwel een steekproefkader. Wanneer dit niet het geval is wordt gesproken van een selecte steekproef (Fischer & Julsing, 2014).

Voor dit onderzoek werd een aselechte steekproef gehanteerd. Er zouden gegevens van de eerstejaars internationale Mechanical Engineering studenten en hun nationaliteit aanwezig moeten zijn. Ook waren er gegevens aanwezig met betrekking tot deelname aan de introductie. Deze studenten waren van belang voor dit onderzoek aangezien de inzichten en meningen van belang zijn om te bepalen of de introductie gastvrij was en wat de opleiding Mechanical Engineering kon doen om de gastvrijheidsbeleving te verhogen. Uiteindelijk is gebleken dat de verkregen gegevens minimaal zouden zijn in verband met de AVG. Niet alleen de internationale studenten waren de onderzoekseenheden, ook de introductie zelf was een onderzoekseenheid. Er werd verwacht dat informatie verzameld kon worden bij de kennisdragers die een rol hebben bij de organisatie van de introductie. Denk hierbij aan de Student Union, de organisatie van de introductie, de organisatie van de faculteitsintroductie, de organisatie van de cultural activity, hoofd Internationalisering en studentenbegeleiders die de internationale studenten begeleiden. Deze kennisdragers konden inzicht geven in welke mate gastvrijheid werd toegepast tijdens de introductie en of gastvrijheid een rol speelde tijdens de introductie. Uiteindelijk is het niet nodig geweest om met de Student Union en het hoofd internationalisering te spreken. In bijlage II zijn deze onderzoekseenheden omschreven met de voorwaarden waaraan deze moesten voldoen.

Zoals in de paragraaf hierboven is beschreven werd gebruik gemaakt van diepte-interviews. De intentie was om interviews te houden totdat er geen nieuwe informatie meer werd verkregen, of te wel, tot saturatie is bereikt (Ensie, 2017). Zoals al eerder is beschreven is de steekproef 61 studenten en werd gebruik gemaakt van een steekproefkader. Voor dit onderzoek was het wenselijk als de saturatie werd bereikt tussen de 8 en 10 interviews. Helaas is dit niet gelukt en zijn er slechts drie respondenten bereid gevonden om hun meningen en inzichten over de introductie te delen. Echter zijn dit te weinig interviews om generaliseerbaar te zijn voor de gehele populatie. Generalisatie houdt in dat de verkregen meningen, inzichten en uitspraken uit de steekproef vertaald kunnen worden voor de gehele populatie. Het was niet mogelijk om voldoende mensen uit de steekproef te interviewen om te generaliseren omdat er dan niet voldoende tijd was om het onderzoek af te ronden. Wel waren de afgenomen interviews een afspiegeling van bepaalde meningen en inzichten omtrent de introductie (Verhoeven, 2014).

2.2.5 Analyseplan

Interviews

De transcripten van de afgenomen interviews werden gecodeerd. Verhoeven (2014) legt uit dat er door middel van coderen orde komt in de verkregen data. Er waren verschillende stappen in het coderingsproces. Eerst werden de transcripten open gecodeerd. Open coderen houdt in dat de tekst in de transcripten werd opgedeeld in fragmenten. Er werd één woord bedacht voor de omschrijving van een bepaald fragment. Dit woord vatte het fragment samen. Deze woorden werden gehaald uit de

operationalisatie van gastvrijheid. Vervolgens werden de gevonden open coderingen gesorteerd en werd gezocht naar verbanden. Bij de gevonden groepen open coderingen werd een overkoepeld begrip bedacht die de lading van de open coderingen dekt. Dit wordt axiaal coderen genoemd (Verhoeven, 2014). Ook deze axiale codes werden uit de operationalisatie van gastvrijheid gehaald. Vervolgens werd er selectief gecodeerd. Dit werd gedaan door de verbanden in volgorde te zetten en dit samen te brengen in een codeboom (Verhoeven, 2014). Voor elk kernbegrip van het onderzoek werd een codeboom gemaakt.

Deskresearch

Tijdens het deskresearch werden bestaande documenten geanalyseerd zoals beleidsplannen en jaarverslagen. Voor deze thesis waren dat documenten zoals het draaiboek van de introductie, het internationaliseringsbeleid, een magazine voor de nieuwe internationale studenten en het evaluatieverslag van de Kick-In commissie. Er werd er in kaart gebracht welke hoofd- en deelvragen aan de hand van deze bestaande bronnen zijn beantwoord. Vervolgens werden de bronnen gelezen en werd kritisch beoordeeld of de gevonden informatie bruikbaar was voor het beantwoorden van de geselecteerde hoofd- of deelvraag.

Literatuuronderzoek

Wanneer literatuuronderzoek gedaan werd, werden openbaar gepubliceerde wetenschappelijke bronnen gezocht en gelezen om theoretische kennis te verkrijgen over een onderwerp. De bronnen zijn gevonden in diverse kennisbanken zoals Sciencedirect en EBSCOhost met de aangegeven kernbegrippen, zoals “gastvrijheid”. Van te voren werd bepaald welke hoofd- en deelvragen aan de hand van het literatuuronderzoek beantwoord moeten worden. Om te bepalen of een bron bruikbaar is werd allereerst de inleiding en de conclusie gelezen. Wanneer er werd besloten dat de inhoud van de bron relevant is werd de AAOCC methode toegepast om te bepalen of de bron bruikbaar is voor het onderzoek.

Daarnaast werd gebruik gemaakt van iteratie. Iteratie leidt tot hogere kwaliteit van de resultaten doordat de gevonden informatie wordt geanalyseerd en werd beoordeeld of de bron voldoende en de juiste informatie bevat. Aan de hand daarvan werd bepaald of aanvullende informatie nodig is om de hoofd- en deelvragen te beantwoorden (Verhoeven, 2014).

2.3 Resultaten van het onderzoek

De geformuleerde deelvragen worden beantwoord aan de hand van de gevonden resultaten. Deze zijn gevonden door middel van deskresearch, literatuuronderzoek en diepte-interviews.

2.3.1: Hoe hebben de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de getoonde gastvrijheid beleefd tijdens de introductie van schooljaar 2019/2020?

Binnen dit onderzoek wordt deze vraag voornamelijk beantwoord vanuit de diepte-interviews die met de internationale studenten werden afgenomen. Daarnaast heeft de Kick-In commissie, die verantwoordelijk is voor de organisatie van de introductie, enquêtes verspreid om een beoordeling te krijgen over hoe de introductie is beleefd. Nieuw dit jaar is dat de niet-deelnemers ook een enquête hebben ontvangen over keuzes om niet mee te doen aan de introductie.

Resultaten enquête Kick-In commissie

Deze enquête kent zo zijn beperkingen, namelijk dat door miscommunicatie niet alle niet-deelnemers zijn benaderd. Daarnaast zal de enquête geen inzicht geven in de beleefde gastvrijheid. In totaal deden 1678 studenten mee aan het algemene gedeelte van de bachelor introductie en 1840 aan het facultaire gedeelte van de bachelor introductie. Van die eerstgenoemde 1678 studenten zijn er 528 (31%) internationale studenten.

In totaal hebben 592 deelnemers (35%) aan de bachelor kick-in de enquête ingevuld. De nationale studenten beoordelen de introductie met een gemiddelde van een 8.1 terwijl de internationale studenten de introductie beoordelen met een 7.8. Een aantal punten die naar voren komen in de boordeling is dat 44% aangeeft dat de introductie te lang is terwijl 49% aangeeft dat de duur lang genoeg is. Opvallend is dat meer Nederlandse studenten (47%) aangeven dat ze de introductie te lang vinden dan de internationale studenten (37%). Daarnaast geeft 76% van de internationale studenten aan dat het programma van het algemene gedeelte van de introductie past bij hun interesses. De Nederlandse studenten geven aan dat dit met 86% procent het geval is. Een ander belangrijk punt is de communicatie voorafgaand aan de introductie. Van alle bachelor studenten geeft 61% aan dat de communicatie voorafgaand aan de introductie goed was, 30% antwoorde neutraal en 9% gaf aan dat de communicatie slecht was. Op de vraag of de studenten goed welkom werden geheten antwoorde 91% van de Nederlandse studenten dat ze zich welkom voelde in tegenstelling tot de 89% van de internationale studenten. Wat ook uit te enquêtes te herleiden is dat 83% procent van de deelnemers van de introductie weet wie er benaderd moet worden in het geval van studie gerelateerde problemen.

Het is een interessant gegeven dat de cijfers uit de enquêtes redelijk positief zijn, ook onder de internationale studenten. Dit komt niet overeen met de informatie die in de aanleiding is beschreven door de opdrachtgevers. De resultaten van het facultaire gedeelte zijn niet getoetst (Kick-in, 2019).

Resultaten diepte-interviews

De negen aspecten van gastvrijheid zijn meegenomen in de interviews samen met de sub aspecten. Door deze aspecten voor te leggen aan de respondenten is er een beeld ontstaan over de ervaren gastvrijheid. Tijdens het coderen van de interviews zijn er een aantal aspecten bij gekomen die ook van belang zijn voor het beeld over gastvrijheid, namelijk de algemene ervaringen van de introductie, visie op gastvrijheid, de succes- en faalfactoren, de rol van de universiteit en de communicatie omtrent de introductie. De succes- en faalfactoren worden later in het verslag uitgebreider toegelicht. In bijlage VIII kunnen de aspecten en sub aspecten van gastvrijheid gevonden worden, alsmede de gecodeerde interviews in bijlage XIV. Allereerst is de respondenten gevraagd naar hun beeld over gastvrijheid. De respondenten geven aan dat ze van gastvrijheid verwachten dat ze welkom geheten worden, comfortabel voelen, zich thuis voelen, persoonlijke en oprechte communicatie.

R2 en R3 hebben het naar hun zin gehad tijdens de introductie. Ze hebben plezier gehad en nieuwe contacten op gedaan. R1 heeft het niet zo ervaren. Hij heeft het deels naar zijn zin gehad maar over het algemeen heeft hij zich gestrest en alleen gevoeld. R2 en R3 geven aan dat de introductie ze over het algemeen een welkom gevoel gaf, al waren er een paar kanttekeningen. Er waren een aantal activiteiten die niet welkom aanvoelden, zoals de Cantus georganiseerd door de vereniging Taste. Daarnaast werd er veel Nederlands gesproken tijdens de introductie, iets wat met name R1 en R3 als niet welkom hebben ervaren. De pizza avond die speciaal voor de internationale studenten werd gehouden werd wel als welkom ervaren. De activiteiten vonden de respondenten toegankelijk en welkom ondanks ze soms in het Nederlands waren. R1 geeft aan dat de introductie meer voor de Nederlandse studenten is georganiseerd. Daarnaast heeft R3 zich een aantal dagen nadat de introductie was begonnen, nog kunnen inschrijven, wat hem zich erg welkom liet voelen. De doegroepvideo's, waar de opdrachtgever twijfels over had vielen niet slecht bij de respondenten.

R2 en R3 hebben zich tijdens de introductie zich redelijk op hun gemak gevoeld. Dit kwam mede voort uit het gevoel dat ze zich veilig voelden. R1 voelde zich minder op zijn gemak omdat hij veel zorgen en stress had en de druk voelde om de hele dag met de groep mee te gaan. R3 bevestigt dat het redelijk stressvol was om de hele dag actief bezig te zijn.

R1 heeft niet het gevoel gehad dat hij in zijn situatie begrepen werd door zijn medestudenten en doegroep ouders. Hij had meer mensen willen ontmoeten die hetzelfde doormaakten. R3 vond dat hij genoeg contacten kon maken en vond zijn doegroep ouders betrokken. R2 vond het fijn dat er verschillende internationale studenten in elke groep zaten en gaf mede aan dat hij daardoor het idee

had dat de behoeften van de internationale studenten werden begrepen. Een voorbeeld daarvan was dat er constant werd gevraagd naar dieetwensen. Tot slot hebben R2 en R3 veel hulp en ondersteuning kunnen krijgen van hun doegroep ouders en medestudenten. R1 niet en had dit meer verwacht van de universiteit. Qua dienstbaarheid zijn R2 en R3 tevreden. Er waren activiteiten in het programma, zoals de Facility Market en de cultural activity, die de respondenten konden helpen en stress konden wegnemen. R2 geeft een voorbeeld van een laptop. Studenten konden een goede laptop bestellen vanuit de universiteit. R3 had wat zorgen over het bestellen van de boeken en de schoolwebsites. Hier werd ook aandacht aan besteed. Daarnaast geeft R3 aan dat hij voelde, dat de mensen die hem hielpen, oprecht en enthousiast waren. R1 geeft aan dat deze activiteiten zijn zorgen en stress niet konden wegnemen.

Alle respondenten hebben laten weten dat ze hun achtergrond niet hoefden te verbergen tijdens de introductie. R3 zegt dat hij zich goed voelde en geen racisme ervaarde. R2 en R3 voelden zich daarnaast gerespecteerd. R1 minder, mede door een nare ervaring. Daarnaast vond hij het niet respectvol als mensen bewust geen Engels wilde praten in zijn aanwezigheid. Soms had hij ook het idee dat internationale studenten niet serieus werden genomen, zoals met de Cantus. R2 en R3 hebben veel controle ervaren binnen de groep en ervoeren niet de druk om het gehele programma mee te draaien en voelden zich vrij om af en toe vrijaf te nemen om de rust te pakken. R1 heeft dit absoluut niet zo ervaren wat veel druk en stress opleverde.

Met betrekking tot het aspect verrassing was R1 onder de indruk die de studenten van de Kick-in commissie was gegeven voor de organisatie van de introductie. R2 was onder de indruk van het feit dat er zoveel was geregeld en er zoveel voor de studenten klaar stond. Daarnaast ervaarde hij de vrijheid om te drinken als positief. R3 was met name onder de indruk van het ruilspeel, waarbij ze uiteindelijk een wasmachine van een gebouw af gingen gooien. Over vermaak wordt weinig vermeld. Ondanks het drukke schema en andere negatieve dingen hebben de respondenten plezier gehad. Ze hebben mensen ontmoet en veel dingen ondernomen.

Qua efficiëntie zijn er een aantal verbeterpunten. De verwachtingen zijn niet volledig uitgekomen. R1 had verwacht om met iemand te kunnen praten en dat hij mensen en de universiteit zou leren kennen. Daarnaast had hij verwacht dat het facultaire gedeelte meer met ME te maken zou hebben. R2 deelt dit en had verwacht dat de introductie wat informatiever zou zijn. R3 had met name de verachting om veel plezier te hebben en die verwachting is uitgekomen. Qua gemak waren de respondenten eensgezind en was het makkelijk om in te schrijven voor de introductie. Daarnaast vond R1 de organisatie ook vloeiend verlopen. Ook over de communicatie zijn de respondenten ook te spreken. De communicatie verliep via de mail en was voldoende informatief om de studenten te laten inschrijven. R2 geeft dat de mail wel eerder verzonden had mogen worden.

2.3.2: Welke trends en ontwikkelingen met betrekking tot gastvrijheid gericht op de eerstejaars internationale studenten zijn er op dit moment te vinden?

Er is er voor gekozen om eerst trends te zoeken in het hoger onderwijs en die vervolgens te koppelen aan de introductie en gastvrijheid. Er zijn verschillende rapporten te vinden over trends en ontwikkelingen in het hoger onderwijs, te denken valt aan het CBS, Rabobank en andere banken en verschillende rapporten van de overheden. Veel van deze trends uit deze rapporten komen met elkaar overeen. Het inspelen van de onderwijsinstellingen op trends en ontwikkelingen is belangrijk. Zo wordt er constant ingespeeld op de wensen en behoeften van hun doelgroep, de studenten, en blijft de onderwijs instelling relevant.

Toename in studenten

Een interessant gegeven is de toename in zowel Nederlandse als buitenlandse studenten. Volgens de Rabobank (2019) kiezen de buitenlandse studenten voor in studie in Nederland vanwege het Engelstalig onderwijs, de goede aansluitingen met het bedrijfsleven, de hoge onderwijskwaliteit en de relatief lage studiekosten. Dit is belangrijk voor de opleiding en de introductie. Er moet rekening gehouden worden met de toestroom aan buitenlandse studenten en de introductie moet hier naadloos

op aansluiten om alle wensen en behoeften van de buitenlandse studenten te vervullen en ze welkom te heten op hun nieuwe universiteit en in hun nieuwe thuisland (Rabobank, 2019).

Toename in concurrentie

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) bevestigt de bovenstaande trend. Het OCW heeft onderzoek gedaan naar de toekomst van het hoger onderwijs. Hierin wordt beschreven dat internationalisering gezien kan worden als een trend. Echter geven zij ook aan dat de wereldbevolking steeds meer toeneemt, met name in Azië en Afrika. Daarnaast zal de economie in deze continenten ook toenemen. Deze feiten zullen er voor zorgen dat er in deze continenten een ontwikkeling volgt waarbij er meer vraag komt naar hoger onderwijs en waardoor er grote investeringen worden gedaan op het gebied van onderwijs en onderzoek. Het OCW geeft ook een voorbeeld met betrekking tot China. China heeft op dit moment bijna 2500 universiteiten en hogescholen en wil in 2020 195 miljoen alumni **hebben binnen** het hoger onderwijs. Daarnaast willen ze in 2050 42 universiteiten bij de wereldtop hebben waardoor er een machtsbalans van west naar oost ontstaat. Europa zal moeten samenwerken om de huidige positie te behouden (OWC, 2019). Dit is een relevant onderwerp voor de UT. Zoals ook in de aanleiding van de thesis is omschreven is dit het eerste jaar dan de Universiteit van Twente buiten de top 200 van werelduniversiteiten valt (Times Higher Education, 2019). Het is wenselijk voor een universiteit om binnen deze top 200 te blijven. De opdrachtgever heeft ook aangegeven dat dit komt door de druk vanuit Azië (ing. K.M. van Zuilekom, persoonlijke communicatie, 21 oktober 2019).

Internationalisering

Een bekend gevolg van de toename van buitenlandse studenten en de toename van concurrentie is om te gaan internationaliseren. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) heeft naast het schrijven van het bovenstaande rapport (De toekomst van hoger onderwijs) ook het rapport "De staat van het onderwijs" gepubliceerd. De overheid houdt de internationalisering in de gaten bij de onderwijsinstellingen zodat deze de komende jaren, in samenwerking met de overheid, zich kunnen blijven verbeteren op dit punt. In het rapport wordt ook beschreven dat internationalisering eisen stelt aan de onderwijsinstellingen. Zo moet het onderwijs en de bijbehorende lessen in een andere taal worden gegeven dan in het Nederlands. Er moet dan wel op gelet worden dat de kwaliteit van de lessen ondanks deze **overgang**, gewaarborgd blijft en dat het niveau van de nieuwe taal hetzelfde is als die van andere instituten in het buitenland. Positief punt van de internationalisering is dat studenten door middel van de "international classroom" kennis maken met verschillende culturen. Concluderend, om er voor te zorgen dat internationalisering slaagt is er extra inspanning nodig om de kwaliteit te waarborgen c.q. te verhogen. Alleen zo heeft internationalisering meerwaarde voor de instelling en/of het hoger onderwijs in heel Nederland (OWC, 2019).

Koppeling met gastvrijheid

Alle bovenstaande trends hebben betrekking op de introductie en gastvrijheid. Zo is een toename van studenten een aspect waar de universiteit en de opleidingen rekening mee moeten houden. Dit betreft niet alleen Nederlandse studenten maar ook buitenlandse studenten. De organisatie van de introductie wordt complexer en moet nog meer kijken naar de internationale studenten en hun wensen en behoeften om een zo inclusief en welkom mogelijk gevoel af te geven. Er is een risico dat de algemene introductie een te groot event wordt en dat de gastvrijheid niet meer gewaarborgd kan worden. Een optie is dan dat de faculteiten en opleiding de organisatie in eigen handen nemen om persoonlijke aandacht te kunnen bieden.

Daarnaast is de toename van concurrenten ook een belangrijke trend. Een onderwijsinstelling kan gezien worden als een commercieel bedrijf waarbij de studenten belangrijke afnemers zijn. Studenten worden kritischer tegenover de onderwijsinstelling waar ze willen studeren en baseren daar hun keuze op (Thijssen, 2010). Een warm welkom is dan belangrijk om de studenten te binden. Een warm welkom kan in de vorm van de introductie zijn. Een goede introductie moet op een gastvrije manier worden georganiseerd waarbij er gekeken wordt naar de behoeften van zowel de Nederlandse en

internationale studenten. Een goede introductie kan een *unique selling point* (USP) worden waardoor de student zijn studie gastvrij gaat ervaren en wellicht zijn ervaringen kan delen met andere toekomstige studenten. Door het creëren van een warm welkom, ofwel een USP kunnen er ambassadeurs voor de onderwijsinstelling ontstaan waardoor de concurrentie voor kan worden gebleven.

De laatste trend, internationalisering, zorgt dat de vicieuze cirkel in stand blijft. Door te internationaliseren is er een toename van studenten en komt er ook meer concurrentie op de markt. Internationaliseren is niet alleen de lesstof en de vakken in het Engels vertalen, de onderwijsinstelling kan dan ook meer internationale studenten verwachten door deze toegankelijkheid. De moeilijkheidsgraad zit het in het inzien dat deze internationale studenten met al hun verschillende wensen en behoeften hebben omtrent hun cultuur. Het is aan de onderwijsinstelling om al deze behoeften van alle studenten te behartigen (interculturaliteit) en een gastvrije omgeving te creëren

2.3.3 Wat doet de opleiding Mechanical Engineering op dit moment om bij te dragen aan een gastvrijheidsbeleving onder de eerstejaars internationale studenten tijdens de introductie?

De opleiding Mechanical Engineering (ME) heeft niet de gehele organisatie van de introductie in handen. Dit wordt verder onderzocht bij de deelvraag “Hoe wordt de huidige introductie voor de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering vormgegeven?”. Er zijn echter wel een aantal activiteiten die worden aangedragen door de opleiding, namelijk een pizza avond, een aanpassing van de doegroepenmarkt en een cultural activity.

Pizza avond

De opleidingsdirecteur (Drs. E.M. Gommer) van de opleiding ME organiseert op de vooravond van de introductie een pizza avond voor de internationale studenten. Deze activiteit staat niet officieel op het programma van de introductie. Studenten ontvangen hiervoor een aparte uitnodiging per e-mail. Tijdens deze avond worden de eerstejaars internationale studenten uitgenodigd. Tijdens deze avond wordt een interactieve presentatie gegeven waarin kort wordt belicht hoe het studiejaar er uit komt te zien, wat de studenten kunnen verwachten en wat er van hen verwacht wordt. Voorbeelden hiervan zijn hoe het Nederlands cijfer systeem wordt gehanteerd en de omgang tussen docenten en studenten. Daarnaast wordt kort toegelicht hoe de introductie er uit ziet en wat ze kunnen verwachten. Mevr. Gommer geeft aan dit punt toe te lichten omdat uit ervaring is gebleken dat het de feestcultuur en de vrije Nederlandse cultuur die tot uiting komen tijdens de introductie als vrij heftig kan worden ervaren door (sommige) internationale studenten. Na deze korte presentaties wordt er in groepjes pizza met elkaar gegeten. Mevr. Gommer geeft aan dat de studenten op deze manier met elkaar op een informele manier contact kunnen maken (Drs. E.M. Gommer, persoonlijke communicatie, 19 november 2019).

Doegroepenmarkt

De doegroepenmarkt staat gepland op de eerste dag van de introductie. Het is ook de eerste activiteit waarbij de opleiding bij elkaar komt tijdens de introductie. Tijdens deze activiteit worden de eerstejaars studenten verdeeld over verschillende groepen. Deze groepen worden begeleid door de zogenoemde “doegroep-ouders” van de verschillende dispuuten en sportverenigingen. Tijdens de doegroepenmarkt worden de verschillende dispuuten gepresenteerd door de doe-ouders door middel van filmpjes. De opleidingsdirecteur heeft aangegeven dat voordat zij de aanstelling kreeg het van oudsher niet gebruikelijk was dat het opleidingsmanagement hierbij aanwezig was. Mevr. Gommer heeft dit wel gedaan en heeft geconstateerd dat de filmpjes die getoond werden tegen bepaald normen en waarden in kunnen gaan van sommige culturen. Zij heeft de verschillende dispuuten gevraagd de filmpjes aan te passen. Mevr. Gommer geeft aan dat de filmpjes dit jaar verbeterd waren (Drs. E.M. Gommer, persoonlijke communicatie, 19 november 2019).

Cultural activity

De cultural activity is een activiteit die plaats vindt tijdens het facultaire gedeelte van de introductie. Voor dit gedeelte van de introductie is de gehele lichting eerstejaars studenten van de opleiding ME samen. Voor de cultural activity wordt deze groep in kleinere groepen ingedeeld van ongeveer 28 studenten. Het doel van de activiteit is om bewustwording te creëren over de verschillen in cultuur en hoe daar mee om te gaan en om inzicht te krijgen in de verschillen van onderwijs in verschillende landen. De activiteit staat onder leiding van Mevr. Leurink, international student support officer. De activiteit bestaat uit twee delen, namelijk *the communication game* en de *education @ ET*.

In het eerste onderdeel krijgen de studenten verschillende rollen toebedeeld met eigenschappen uit een andere cultuur, zoals geen oogcontact maken. De studenten mogen de gekregen rollen niet delen met medestudenten en moeten de studenten met elkaar in gesprek gaan met de gekregen rol in het achterhoofd. Het doel van deze activiteit is dat de studenten met elkaar in gesprek gaan, dat er gereflecteerd wordt op een aantal typische communicatie stijlen die voorkomen in bepaalde culturen maar ook hoe dat eventuele miscommunicatie kan opleveren.

Het tweede onderdeel van de activiteit wordt er aan de studenten gevraagd om in groepjes te gaan zitten die qua culturen zo divers mogelijk zijn. Allereerst moeten de studenten een formulier invullen waar een aantal stellingen over het onderwijs aangegeven wordt. De student vult in hoe deze stellingen bij de stijl van onderwijs passen van het land van herkomst. Het doel van deze activiteit is om inzicht in de onderwijscultuur op de UT en om inzicht te krijgen in hoe de onderwijscultuur is in andere landen en hoe dit de opleiding beïnvloedt. Daarnaast wordt kort toegelicht hoe de onderwijscultuur op de UT is (B. Leurink, persoonlijke communicatie, 14 november 2019).

Reacties op deze activiteiten

De reacties op de pizza avond zijn volgens mevr. Gommer positief. Ook de medewerkers en de studenten van Newton, die de organisatie van het faculteitsgedeelte op zich nemen, zijn enthousiast en verlenen graag hun medewerking. De veranderingen bij de doegroepen waren lastiger om door te voeren, waarschijnlijk omdat de dispuuten niet gewend waren dat de opleiding zich hierin ging mengen. Uiteindelijk is dit ook goed opgepakt door de dispuuten en werden de veranderingen doorgevoerd.

Wat betreft de studenten en hoe zij reageren op de veranderingen van deze twee activiteiten is volgens mevr. Gommer lastig in te schatten omdat er geen nulmeting is. Wel heeft ze het idee dat het gewaardeerd wordt bij de studenten. Ook geeft mevr. Gommer aan dat een grote groep van de studenten ook niet meedoet aan de introductie en dat dat jammer is omdat de introductie een belangrijke start van de opleiding is (Drs. E.M. Gommer, persoonlijke communicatie, 19 november 2019).

De reacties op de cultural activity zijn verschillend. De leraren zijn tevreden en zijn bereid om hun medewerking te verlenen aan de activiteit. Zij voorzien mevr. Leurink ook met feedback van aspecten die ze zijn opgevallen tijdens de uitvoering van de activiteit. Zo is er recentelijk de verandering doorgevoerd dat er doegroep ouders aanwezig zijn bij de activiteit om de docent te ondersteunen. De reacties van de studenten zijn heel verschillend. Mevr. Leurink geeft aan dat dit mede ligt aan de groep. Andere redenen kunnen ook zijn dat de studenten moe zijn van de voorgaande dagen, dat ze de reden niet inzien om op te komen dagen of dat ze niet helemaal door hebben wat nou het doel is van de activiteit (B. Leurink, persoonlijke communicatie, 14 november 2019).

Toekomst

Mevr. Gommer heeft aangegeven het even bij deze activiteiten te laten. Ze weten nog niet helemaal hoe ze het verder kunnen aanpakken wat betreft activiteiten rondom gastvrijheid. Wel willen ze op korte termijn gaan kijken naar de informatie verschaffing voorafgaand aan de introductie. Zo werd bijvoorbeeld tijdens een van de presentaties door de studie adviseur duidelijk dat veel studenten nog geen laptop hadden. Een laptop is essentieel voor het begin van de opleiding en mevr. Gommer wil graag onderzoeken of de informatie verschaffing niet duidelijk genoeg is of niet compleet is.

Daarnaast heeft ze vernomen dat de pizza avond ook niet op het officiële programma staat. Daar wil ze ook graag een verandering in brengen (Drs. E.M. Gommer, persoonlijke communicatie, 19 november 2019).

Mevr. Leurink heeft aangegeven dat de huidige activiteit op dit moment de enige activiteit blijft. Wel blijft deze activiteit in ontwikkeling en willen ze hem optimaliseren. Wel heeft mevr. Leurink aangegeven andere activiteiten buiten de introductie aan het organiseren zijn om de internationale studenten thuis te laten voelen, bijvoorbeeld het Language Café. Studenten van de hele universiteit komen samen om een taal te leren (Engels, Nederlands of Spaans). Dit is tot nu toe een succes en de gemeente Enschede heeft ook interesse getoond om een samenwerking aan te gaan met betrekking tot deze activiteit (B. Leurink, persoonlijke communicatie, 14 november 2019).

2.3.4 Wat zijn volgens de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de succesfactoren betreffende de gastvrijheid tijdens de introductie?

Er zijn tijdens de afgenomen interviews met de respondenten verschillende positieve punten naar boven gekomen die betrekking hebben op de organisatie. Aan het einde van het interview is aan de respondent gevraagd om de succesfactoren samen te vatten.

Samenvatting

Respondent 1 (R1) heeft aangegeven dat hij de campus goed heeft leren kennen en de verschillende organisaties (bv. Sport- en cultuurverenigingen) die aanwezig waren tijdens de introductie. Hij geeft dat het leuk was om deze te leren kennen en uit te proberen. Naast dat R1 het lastig heeft gehad geeft hij ook aan dat hij soms plezier had met de verschillende feestjes die georganiseerd werden. Respondent (R2) geeft ook aan dat hij de campus goed heeft leren kennen. Daarnaast weet hij nu waar de verschillende gebouwen zijn en hoe ver die van elkaar af liggen. Daarnaast geeft R2 aan dat de presentaties en colleges die gegeven zijn tijdens de introductie een positief aspect waren. Ook is hij blij met de gemaakte contacten. R3 heeft het naar zijn zin gehad tijdens de introductie. Met name sommige activiteiten zijn hem bijgebleven waardoor deze als succesfactoren zijn benoemd, namelijk de waterglijbaan tijdens de hete dagen, de verschillende drankspelen en het gooien van een wasmachine van een gebouw.

Uit het interview

Hoewel R1 het niet makkelijk heeft gehad tijdens de introductie zijn er tijdens het interview positieve punten naar voren gekomen die niet specifiek in de bovenstaande concluderende vraag naar boven zijn gekomen. Hij geeft aan dat de meeste mensen open stonden voor internationale studenten en ze welkom heette. Daarnaast vond hij het verrassend, in positieve zin, dat er zoveel gedronken werd, iets wat hij niet gewend was. Tot slot gaf R1 aan dat het hem opviel dat de introductie door studenten werd georganiseerd. Dit is een positief gegeven omdat dit niet gebruikelijk is in zijn land. R2 heeft het beter naar zijn zin gehad een geeft aan dat hij het een positief gegeven vond dat ze begeleid werden door studenten, de zogenoemde doegroep ouders. Daarnaast vond het hij fijn dat de internationale studenten en Nederlandse studenten gelijk over de groepen werden verdeeld. De vrijheid en de mate van controle binnen de groep was R2 ook over te spreken. De pizza avond werd door R2 ook als welkom omschreven. Tot slot vond hij het fijn dat de universiteit hielp met een aantal basis behoeften, zoals informatie verschaffen over een laptop en een bankrekening. Hoewel R3 alleen activiteiten heeft benoemd uit de succesfactoren kan er uit de rest van het interview gehaald worden dat hij zich in Nederland en op de UT veilig voelt. Het was dan ook mede vanwege politieke stabiliteit dat hij naar Nederland is gekomen. Daarnaast heeft het positief ervaren dat hij later nog kon aanmelden voor de introductie en heeft hij dat als welkom ervaren.

2.3.5 Wat zijn volgens de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de faalfactoren betreffende de gastvrijheid tijdens de introductie?

Er is de respondenten, naast de succesfactoren, ook gevraagd om de faalfactoren, oftewel verbeterpunten, van de introductie samen te vatten.

Samenvatting

R1 geeft aan dat hij niet zoveel mensen heeft kunnen leren kennen als hij graag had gewild. Uit het interview is halen dat hij geen klik had met zijn groep. Hij geeft aan dat er buiten de doegroep weinig kansen waren om mensen te leren kennen. Daarnaast geeft hij aan dat er weinig begrip was voor zijn situatie als internationale student en hoe moeilijk het was de transitie te maken. Deze transitie heeft hem veel stress opgeleverd waardoor hij zich vaak ongemakkelijk heeft gevoeld. Hij kon, mede door het onbegrip, nergens heen met deze gevoelens. R2 heeft dit niet zo ervaren. Zijn verbeterpunten waren dat, ondanks dat hij de presentaties en colleges als positief ervaren heeft, er nog meer informatie wordt gegeven over de opleiding en de universiteit. Daarnaast gaf R2 aan dat de video's waarbij de doegroepen en dispuuten zich voorstellen aan de nieuwe studenten meet informatie moeten bevatten over de dispuuten en wat hen uniek maakt. Verder gaf R2 aan dat de informatie met betrekking tot de introductie eerder verschaft moet worden. R3 heeft aangegeven dat er maar één faalfactor is en dat is de taal. Er werd veel Nederlands gepraat. Dit zorgde voor ongemak.

Uit het interview

Zoals al eerder aangegeven heeft R1 het niet makkelijk gehad tijdens de introductie en veel stress ervaren. Uit het interview zijn een aantal punten gekomen die volgens hem niet goed gingen tijdens de introductie. Zo werd er veel Nederlands gepraat. Sommige medestudenten deden hun best wel om Engels te praten maar anderen ook niet. Daarnaast hij het idee dat de introductie meer op Nederlanders was gericht. Hij geeft aan dat er wel moeite is gedaan om dit niet zo te laten lijken, maar het komt er niet helemaal uit. Daarnaast heeft R1 zich niet helemaal fijn gevoeld in zijn groep. Hij geeft aan dat één van zijn doegroepouders het niet fijn vond om internationale studenten in de groep te hebben. Daarnaast voelde hij de druk om elke activiteit mee te doen. Eén van de activiteiten viel slecht bij R1, namelijk de cantus georganiseerd door Taste waarbij er, onder andere, aangedrongen werd op drank. Tot slot, miste hij de aanwezigheid van de universiteit. Er zat volgens R1 geen verschil tussen het algemene gedeelte en het facultaire gedeelte van de introductie. Hij had verwacht dat het beter aan zou sluiten bij de opleiding. R2 bevestigt dit. Hij had ook graag meer van de universiteit willen zien door meer informatie over de UT te krijgen, de opleiding, toekomst, specialiteiten en introductie tot de vakken. R3 bevestigt het punt van R1. Tijdens het gehele interview kwam naar voren dat de taal een punt is waar R3 moeite mee had.

2.3.6 Zijn er binnen de faculteit ET best practices te vinden op het gebied van gastvrijheid tijdens de introductie ten opzichte van de eerstejaars internationale studenten?

Uit gesprekken met de opdrachtgever en opleidingsdirecteur is gebleken dat er binnen de opleidingen die vallen onder de faculteit ET, Engineering and Technologie, geen best practices aanwezig zijn op het gebied van gastvrijheid tijdens de introductie. De opdrachtgever werd geattendeerd op een filmpje dat door werd gestuurd door de faculteit ITC. Het is een leuk en informatief filmpje over de introductie. Daarin werden verschillende activiteiten getoond die gastvrijheid kunnen bevorderen. Het ITC biedt verschillende (master) opleidingen aan, te denken aan *Cartography* en *Geographical information management and applications* (ITC, z.d.). De opdrachtgever heeft aangegeven dat de meeste studenten van het ITC internationale studenten zijn en daardoor alle aangeboden studies in het Engels zijn. Aan de hand daarvan is het ITC verkozen als best practice binnen dit onderzoek.

Er is een gesprek geweest met mevr. Metz en mevr. Boogaard die beide binnen het ITC de functie Student Affairs Officer bekleden en verantwoordelijk zijn voor de organisatie en uitvoering van de introductie. Zij geven aan dat opleiding bijna geheel bestaat uit internationale studenten. Dat komt mede omdat het kostbare studies zijn en de studenten die er zitten zijn gekomen doormiddel van een beurs, zoals de Nuffic beurs. Dit komt door de manier van accreditatie en het is dus ook niet mogelijk om er een studiebeurs voor aan te vragen. Het ITC is begonnen als een instituut maar is in 2010 aangesloten bij de universiteit. Het doel van het instituut is om de kennis te geven aan de internationale studenten zodat zij deze kennis weer mee kunnen nemen naar hun eigen land om daar hun nieuw verworven kennis tot uiting te laten komen. De studenten komen van over de hele wereld.

Momenteel zijn er veel studenten uit de Afrikaanse en Aziatische landen. Dit verandert elk jaar door de beurzen, met name de Nuffic beurzen hebben doellanden. Daarnaast hebben ze door de jaren heen een extensief netwerk opgebouwd van alumni waardoor het ITC een goede naam heeft gekregen. Hierdoor komen er ook meer studenten naar het ITC.

Gastvrijheid

Aan mevr. Metz en mevr. Boogaard is gevraagd om aan te geven wat gastvrijheid is voor de hen en voor de opleiding. Voor hen is gastvrijheid dat de studenten zich thuis voelen in Enschede maar ook op de opleiding samen met hun medestudenten. Daarnaast voor het zorgen van een vliegende start, dat alles wat de studenten kan belemmeren uit de weg wordt genomen. Gastvrijheid voor het ITC is ook dat studenten zich vertrouwd, veilig en zichzelf kunnen zijn. Maar ook dat ze vragen kunnen stellen en zoveel mogelijk mensen leren kennen tijdens hun tijd in Nederland.

De behoefte aan gastvrijheid binnen het ITC komt van mevr. Metz en mevr. Boogaard zelf. Zij hebben beiden ervaring als expat en weten hoe het is om helemaal alleen en nieuw te zijn in een onbekend land. Zij nemen deze onzekerheden bij de studenten weg zodat ze zich kunnen richten op de opleiding. Daarnaast weten ze door ervaring, beiden doen dit werk al meer dan 18 jaar, waar de studenten tegen aan lopen tijdens hun verblijf hier in Nederland. Het ITC regelt ook een accommodatie voor de studenten. Het ITC heeft een hotel aangekocht tijdens de oprichting van het instituut waarin de studenten voor een bijdrage moeten verblijven wanneer ze studeren aan het ITC. Dit heeft te maken met de verblijfsvergunningen die het ITC voor de studenten regelt maar het haalt ook een zorg weg bij de studenten om een geschikte accommodatie te vinden (M. Metz & T. Boogaard, persoonlijke communicatie, 28 november 2019).

Introductie

Het ITC heeft zijn eigen introductie met een eigen programma. Echter wordt er met sommige programma onderdelen van de generale Kick-in op de universiteit meegedaan. Daarnaast hoeven de studenten van het ITC niet voor de introductie te betalen, die wordt gefinancierd vanuit het ITC en deelname is in tegenstelling tot de andere opleidingen, verplicht. Voor de studenten van het ITC zijn voor de introductie al veel zaken voor hen geregeld. Te denken valt aan het bestellen van een laptop indien gewenst, verblijfsvergunning en een verzekering. Er is voor gekozen om niet met de centrale Kick-In mee te doen omdat de studenten van het ITC anders zijn dan de UT studenten aangezien ze niet op de campus zitten en omdat het ITC de studenten goed wil voorbereiden op het academische leerjaar. Er worden afspraken gemaakt met de Kick-in Commissie over welke programma onderdelen meegedaan worden in de centrale Kick-in. Voor die activiteiten wordt dan ook alleen betaald. De ITC studenten mogen wel meedoen met het avondprogramma dat voor iedereen toegankelijk is (M. Metz & T. Boogaard, persoonlijke communicatie, 28 november 2019).

Programma

Mevr. Metz en mevr. Boogaard geven aan dat het een vol programma is. In het programma zitten uitsluitend activiteiten die de studenten voorbereiden op het verblijf hier. Het eigenlijke programma duurt zeven dagen inclusief de afspraken bij de gemeente, negen dagen. Deze afspraken betreffen informatie omtrent het inschrijven bij de gemeente en documenten tekenen.

Er wordt voor iedere student een persoonlijk programma gemaakt. Zo komt de student in verschillende groepjes terecht en leert zo zoveel mogelijk medestudenten kennen. Er zit veel tijd en zorg in het ontwikkelen van een goed programma. Daarnaast wordt er met het maken van de groepjes zoveel mogelijk evenwicht gecreëerd. Te denken valt hierbij aan zoveel mogelijk nationaliteiten bij elkaar zetten. Dit wordt gedaan omdat het ITC zich focust op de verbindende factoren tussen de studenten. De studenten komen allemaal uit andere landen met verschillende culturen. Er zijn daarom veel verschillen te zien. Maar als er beter wordt gekeken kan gezien worden dat er ook veel overeenkomsten zijn tussen mensen. Er wordt er ook elk jaar kritisch gekeken naar het programma. Er wordt onder andere aan de studenten gevraagd wat de studenten willen in de introductie en of zij nog wat aspecten misten aangezien de wensen van de studenten ook veranderen. Het programma

van de introductie is tijdens het gesprek uitvoerig doorgenomen. Er staan een aantal interessante onderdelen op die bijdragen aan de gastvrijheidsbeleving. Die activiteiten zijn uitgebreid toegelicht in bijlage III.

Resultaten

De Kick-in commissie heeft ook de resultaten getoetst onder de ITC studenten. Er is in het evaluatieverslag weinig te vinden over de resultaten maar herleid kan worden dat dit jaar 126 studenten hebben meegedaan aan de ITC Kick-In waarvan 17% van deze studenten de enquête heeft ingevuld en de Kick-In beoordeeld met een 7.7 (Kick-In, 2019). Ondanks de goede resultaten blijft het ITC kritisch, namelijk de introductie van de Nederlandse studenten ging niet zo goed. Er wordt aangegeven dat Nederlandse studenten over het algemeen nieuw zijn voor het ITC. Deze studenten moeten zich anders aanmelden voor de opleiding en introductie en daardoor krijgt het ITC de gegevens van deze studenten laat. Hierdoor is het lastig voor het ITC om contact te krijgen met deze Nederlandse studenten en te informeren over de introductie. Er wordt momenteel een plan ontwikkeld om dit beter aan te pakken. Zo willen ze duidelijker publiceren op verschillende kanalen wanneer de introductie begint. Ook hopen ze dat de communicatie tussen de UT en het ITC verbeterd kan worden op korte termijn.

Toekomst

Naast de verbetering van de introductie voor de Nederlandse studenten en de versoepeling van de communicatie met de UT zijn er nog meer toekomstplannen. Zoals eerder vermeld, blijven mevr. Metz en mevr. Boogaard kritisch en ook op hun eigen onderdelen. Zo willen ze graag nog meer structuur aanbrengen in het programma. Ook kunnen enkele presentaties nog beter en strakker. Daarnaast willen ze de workshop "Getting to Know" nog beter maken. Tenslotte willen ze de communicatie naar de studenten toe verbeteren en aantrekkelijker maken. Tot slot, willen ze een Customer Journey opzetten zodat de communicatie en de introductie nog verder kunnen worden verbeterd.

Advies aan de opleiding Mechanical Engineering

Het ITC heeft een duidelijk advies voor de faculteit en de opleiding Mechanical Engineering, namelijk zelf meer verantwoordelijk nemen en niet teveel aan de Kick-In commissie overlaten. Ze moeten dus vooral als faculteits bestuur verantwoordelijkheid nemen om de studenten dusdanig voor te bereiden op het academisch programma en dat niet alleen over te laten aan studenten, hoe goed en hoe leuk ze het ook doen. De studenten zijn wel welwillend om mee te denken met activiteit over sport, sociale activiteiten en veiligheid maar het mevr. Metz en mevr. Boogaard zijn er van overtuigd dat de faculteit de verantwoording moet hebben. De studenten moeten goed voorbereid zijn op het academisch jaar zijn en weten waar ze terecht kunnen met vragen.

Conclusie

De resultaten van het gesprek met het ITC zijn waardevol voor het onderzoek. De resultaten zijn naast de aspecten van Pijls et al. (2017) gelegd om te bepalen hoe gastvrij de introductie daadwerkelijk is. De aspecten zijn: welkom, op je gemak voelen, erkenning, autonomie, verrassing, dienstbaarheid, empathie, efficiëntie en vermaak. De aspecten zijn te vinden in de operationalisatie in de bijlagen. Er kan gesteld worden dat de opleiding welkom is. Er wordt namelijk veel dingen voor de studenten geregeld wat een welkom gevoel geeft. Een goed voorbeeld daarvan is het Welcome Student Systeem (zie bijlage III). Daarnaast speelt dit in op dienstbaarheid. De studenten worden ontnomen van stress en zorgen. Voorbeelden zijn de huisvesting, maar ook het regelen van een zorgverzekering en een verblijfsvergunning. Tevens wordt er een omgeving gecreëerd binnen het ITC dat iedereen gelijk is, ongeacht afkomst en geaardheid. Dit speelt niet alleen in op het aspect welkom maar ook op het aspect op je gemak voelen. Wat ook meespeelt met dit aspect is het weten wat er gaat komen. De studenten weten dusdanig wat er gaat komen tijdens het academisch jaar, dat dit meespeelt bij gastvrijheid. Empathie is ook een aspect waar de opleiding op in speelt. De studenten weten waar ze terecht kunnen met vragen, doordat er een vast gezicht is tijdens de introductie. Ook worden de behoeften van de studenten begrepen door de organisatie waarop is ingespeeld tijdens de introductie.

Erkenning sluit hier naadloos op aan. Er is contact met de studenten, ze worden met respect behandeld en serieus genomen. Autonomie is een aspect dat niet erg duidelijk naar voren is gekomen tijdens het gesprek. Er is echter wel een sub aspect genoemd, namelijk vrijheid. De studenten hebben hier alle vrijheid om te zijn wie ze zijn op een respectvolle manier. Vermaak en efficiëntie gaan voor deze introductie ook hand in hand met elkaar. De studenten hebben veel plezier tijdens de introductie, die is namelijk beoordeeld met een 7.7 en mevr. Metz en mevr. Boogaard hebben positieve verhalen vernomen. Ook hebben ze vernomen van de studenten, dat ze de introductie doeltreffend vonden en goed voorbereid zijn op het academische schooljaar. Tot slot, het laatste aspect, verrassing, is niet duidelijk naar voren gekomen in het gesprek. Desondanks kan er geconcludeerd worden dat de introductie op de ITC gastvrij is.

2.3.7 Hoe wordt de huidige introductie voor de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering vormgegeven?

De introductie voor de studenten van de opleiding ME is redelijk complex. De introductie voor de bachelor studenten is apart van de masterstudenten. Daarnaast wordt het programma ook gesplitst in het algemene gedeelte (extra-curriculaire) en het facultaire gedeelte van de Kick-In (curriculaire).

Volgens het evaluatie verslag is de bachelor Kick-In op de UT de langste introductie van Nederland. De introductie duurt negen dagen. Voor de internationale studenten van de opleiding ME komt daar de pizza avond die georganiseerd is door de opleidingsdirecteur nog bij. Deze wordt gehouden op de vooravond van de introductie. De Kick-in commissie geeft aan dat de duur van de introductie zo lang is doordat de algemene en facultaire gedeeltes worden vervlochten. Het doel van deze vervlechting is om de student volledig voor te bereiden voor de eerste weken op de universiteit. Daarnaast stimuleert dit de studenten om aan beide delen mee te doen. In 2013 is er in opdracht van het College van Bestuur opnieuw gekeken naar de structuur van de introductieperiode. Sindsdien worden er kaders en doelen opgesteld over hoe de introductieperiode er uit komt te zien. Daarnaast heeft de introductie heeft elk jaar een thema. Dit jaar was het thema "Colour it up!" waarbij de studenten gemotiveerd worden om kleur te geven aan hun studententijd.

Organisatie

Niet alleen de introductie is complex, zo ook de organisatie. Deze wordt toegelicht in bijlage IV. Er komen veel partijen bij kijken, zoals onder andere de stuurgroep, de Student Union, de Kick-In commissie en de verschillende faculteiten. De complexiteit wordt ook vastgesteld in het evaluatieverslag. Er wordt beschreven dat er zowel door de SU en de KIC wordt ervaren dat er onduidelijkheden zijn in de organisatiestructuur. Zo komen er veel vragen bij de verkeerde partijen terecht. Er is in 2018 een document opgesteld die de onduidelijkheden moet oplossen. Tevens is er een doel opgesteld in combinatie met verschillende middelen die deze onduidelijkheid moet verhelderen (Kick-In, 2019).

Er is gesproken met Gerben Wolf, voorzitter van de Kick-In commissie van 2019. Hij geeft toe dat het inderdaad een complexe organisatie is en dat de rollen soms niet helemaal duidelijk zijn. De afstemmingsgroep geeft voornamelijk advies aan de Kick-In commissie en dat heeft wel meerwaarde zegt dhr. Wolf. Er is veel kennis op de UT en dankzij de afstemmingsgroep kan dat gedeeld worden. Daarnaast geeft dhr. Wolf aan dat als er nog meer mensen of groepen worden toegevoegd, dat het chaos wordt. Er zijn recentelijk wel opleidingsdirecteuren aan de afstemmingsgroep toegevoegd, wat een goede zet is geweest (G. Wolf, persoonlijke communicatie, 29 november 2019).

Voorafgaand aan de introductie

Dhr. Wolf geeft aan dat er verschillende manieren zijn gebruikt voor de werving van de studenten. Zo worden de studenten, bij inschrijving aan de opleiding, binnen een aantal dagen gemaild over de Kick-In. Daarnaast worden de nationale studenten benaderd via de post samen met het Kick-In magazine en de internationale studenten door middel van een email met in de bijlage het Kick-In magazine. Wanneer na een tijdje de student zich nog niet heeft ingeschreven volgt er een reminder mail. Bij alle

communicatievormen wordt verwezen naar de website waar veel informatie over de Kick-In te vinden is (G. Wolf, persoonlijke communicatie, 29 november 2019).

Magazine

Het magazine heeft als doel om de internationale studenten voor te bereiden op de Kick-In. In het magazine wordt uitleg gegeven over de organisatie, de Kick-In zelf en over de universiteit. Ook wordt er uitleg gegeven wat de Kick-In inhoudt, wat het thema is, het programma, wat een Doe groep is en wat de studenten moeten regelen. Er worden ook een aantal internationale studenten aan het woord gelaten over hun ervaring met het verhuizen naar Nederland en op de universiteit. Vervolgens wordt wat basisinformatie gegeven over de opzet van de opleiding met de bijbehorende modules. Ook wordt informatie gegeven over de campus, waar ze heen kunnen wanneer er vragen zijn en worden verschillende verenigingen voorgesteld (Kick-In, 2019).

Programma introductie

De Kick-In duurt in totaal negen dagen en vond dit jaar plaats vanaf woensdag 21 augustus tot donderdag 29 augustus. De pizza avond (zie hoofdstuk 2.3.3) vond plaats op dinsdag 20 augustus. Zoals eerder is vermeld wordt de introductie verdeeld in twee delen, het algemene deel en het facultaire deel. Het algemene gedeelte is in handen van de KIC en het facultaire gedeelte is in handen van een studievereniging. In het geval van de opleiding Mechanical Engineering is dat de studievereniging Isaac Newton. Het algemene gedeelte van introductie vond plaats vanaf 21 t/m 25 augustus en vanaf 28 (in de avond) t/m 29 augustus. Het facultaire gedeelte vindt plaats van 26 t/m 28 augustus (middag). Een overzicht van het programma kan gevonden worden in bijlage V en een overzicht van het facultaire programma in bijlage VI. De studenten zijn vrij om zich in te schrijven voor de introductie.

De kosten voor de algemene introductie bedragen €72,50. Wanneer de student zich voortijdig voor de introductie aanmeldt, worden de kosten met €5 verminderd. Hierbij zitten een aantal maaltijden inbegrepen. Daarnaast zijn er nog een aantal activiteiten op het programma waarbij extra kosten aan verbonden zijn en waarvoor tickets gekocht moeten worden. De kosten van het faculteitsgedeelte zijn €35,-. Er is aan dhr. Wolf gevraagd waarom er additionele kosten zijn. Er wordt aangegeven dat zo een beter programma kan worden georganiseerd dat tevens vrijheden geeft aan de grote groep om wel of niet mee te doen aan die betreffende activiteit. Daarnaast is dit ook om iets kostendekkender te zijn. Wanneer deze additionele kosten bij het vaste bedrag worden toegevoegd kan dit een reden zijn waarom de studenten niet mee willen doen aan de Kick-In (G. Wolf, persoonlijke communicatie, 29 november 2019).

Programma algemene gedeelte

Voor het algemene gedeelte van de introductie zijn verschillende activiteiten bedacht die aansluiten bij de doelstellingen die zijn geformuleerd door de KIC. De doelen en subdoelen zijn beschreven in bijlage VII.

Het programma wordt samengesteld door de Kick-In commissie. Om tot een goed programma te komen worden er inspraakavonden gehouden met vertegenwoordigers van verschillende koepels om samen naar het conceptversie van het programma te kijken in combinatie met het brainstormen over nieuwe activiteiten. Elke dag is het programma voor een bepaalde koepel. Een voorbeeld is dat de eerste dag in het teken van sport staat met medewerking van de verschillende sportverenigingen. De Kick-In heeft alle vrijheid om een nieuw programma op te zetten en ligt er geen draaiboek, echter zijn er altijd activiteiten waar niet om heen kan worden gegaan, zoals de registratie en de opening. Er worden wel activiteiten gebruikt van de voorgaande jaren omdat deze goed zijn en ook goed zijn uitgedacht. Andere activiteiten van voorgaande jaren komen ook in het programma maar worden geperfectioneerd. Deze behouden dezelfde naam zodat ze herkenbaar blijven voor de doegroep ouders. Er wordt kritisch naar het programma gekeken.

Dhr. Wolf geeft ook aan dat er onderscheid wordt gemaakt tussen de nationale en de internationale studenten. Echter is hij van mening dat het goed is om alle studenten als een grote groep te zien en daarmee het programma zo inclusief mogelijk te maken. Die inclusiviteit is dit jaar doorgevoerd door heel kritisch naar het programma te kijken. De commissie miste op de programma's van de vorige jaren het internationale karakter. Daardoor is er een activiteit toegevoegd, namelijk The Global Fair. Hier kunnen de wereldverenigingen zich presenteren. Daarnaast, geeft dhr. Wolf aan, zorgt de activiteit voor de bewustwording van andere culturen en de acceptatie daarvan. De opkomst was matig maar dit had mede te maken met het feit dat de activiteit parallel stond aan een andere activiteit. Toch is de Kick-In comité niet ontevreden en vonden ook de verschillende wereldverenigingen en aanwezige studenten het een succes. Het wordt de volgende commissie ook aangeraden om de activiteit wederom op te nemen in het programma.

Verder wordt er aangegeven dat alle activiteiten aansluiten bij de onderstaande doelstellingen. De activiteiten zijn zo ontwikkeld dat ze bij de doelstellingen aansluiten. Anders heeft een activiteit ook geen nut stelt dhr. Wolf. Ook is er veel geleerd van het programma van het ITC (G. Wolf, persoonlijke communicatie, 29 november 2019).

Programma facultaire gedeelte/Hoe zit het bij de opleiding ME?

Het facultaire gedeelte binnen de introductie voor de opleiding ME wordt verzorgd door de studievereniging Isaac Newton. Binnen het bestuur wordt er een commissie opgezet met zes leden die de introductie op zich nemen. Deze twee en een halve dag worden echt door de studenten georganiseerd, geeft de organisatie aan. De verhouding is goed volgens de organisatie, de nieuwe ME studenten krijgen zo een goed beeld van de universiteit. De opleidingsdirecteur bevestigt dit. Mevr. Gommer geeft aan dat de studentendeel wordt bepaald door Newton maar dat zij verantwoordelijkheid draagt voor het programma. Alles gaat dus in overleg. Mevr. Gommer geeft aan dat zij het belangrijk vindt dat de studenten de verantwoordelijkheid hebben voor de dingen die ze zelf organiseren. Daarnaast weten de studenten wat leuk is om te doen. Maar het wordt zeker gestuurd. Zo staan er bijvoorbeeld niet te veel activiteiten met alcohol op het programma. Het programma is te vinden in bijlage VI.

Voor het facultaire onderdeel zijn ook doelstellingen geformuleerd. Deze worden beschreven in de tabel hieronder. Newton geeft aan dat de doelstellingen binnen het programma zijn meegenomen doordat er colleges werden gegeven over internationalisatie en de verschillen in cultuur. Daarnaast werd er een college gegeven over de invulling van het komende schooljaar waarin ook de contactpersonen werden voorgesteld. De overige activiteiten zijn tot stand gekomen door wat de studenten van Newton zelf hebben ervaren tijdens hun introductie en is er gekeken naar de organisatie van de afgelopen jaren.

Er is de organisatie ook gevraagd of er met het opstellen van het programma bewust is gekeken naar de wensen en behoeften van de internationale student. Er werd door de organisatie aangegeven dat er niet bewust rekening is gehouden met de internationale studenten dan de eerder genoemde activiteiten (hoofdstuk 2.3.3). De pizza avond is er om de cultuurshock te verminderen en de internationale studenten een eerste keus te geven in de verschillende doegroepen om deze goed te verspreiden over de verschillende groepen. De organisatie geeft verder ook aan dat zij niet tegen problemen zijn aangelopen, zowel in de organisatie als met de uitvoering, wat betreft de wensen en behoeften van de internationale studenten (J. Janssen, persoonlijke communicatie, 29 november 2019).

Gastvrijheid tijdens de introductie

Beide organisaties van de Kick-In zijn gevraagd naar gastvrijheid en hoe zij gastvrijheid hebben meegenomen in de organisatie van de introductie.

Dhr. Wolf geeft aan dat gastvrijheid voor de Kick-In en de Kick-In commissie gelijk staat aan een kernwaarde van de UT, namelijk om de *Most Welcoming University* te zijn. Dat houdt in dat iedereen een plekje kan vinden en de mogelijkheid daartoe wordt aangeboden. De studenten moeten zich op

hun gemak voelen ongeacht de herkomst, geaardheid en geslacht. Deze waarde probeert de organisatie mee te nemen. Dhr. Wolf geeft aan dat mede door de internationalisering, meer internationale studenten naar de universiteit komen waardoor er een andere studentenpopulatie ontstaat tijdens de introductie. Daar zijn de afgelopen jaren ook al stappen ingezet en als organisatie wordt er rekening gehouden met een gevarieerde studentengroep (G. Wolf, persoonlijke communicatie, 29 november 2019).

Wanneer de studenten van Newton gevraagd worden wat zij gastvrijheid vinden wordt er het volgende geantwoord: het iedereen welkom laten voelen. De organisatie heeft gastvrijheid meegenomen in de uitvoering van de introductie door allergieën en dieetwensen op te vragen en zoveel mogelijk vragen te beantwoorden. Newton geeft aan dat ze zowel tijdens de organisatie of uitvoering tegen niet tegen dingen zijn aangelopen qua gastvrijheid (J. Janssen, persoonlijke communicatie, 29 november 2019).

Geconcludeerd kan worden, wanneer deze waarden tegen de negen aspecten van Pijls et al. (2017) aangelegd worden, dat de volledige gastvrijheidsbeleving niet geheel tot uiting komt en dat er nog veranderingen en inzichten met betrekking tot gastvrijheid kunnen worden doorgevoerd.

2.3.8 Welke aspecten horen bij een optimale gastvrijheidsbeleving die de opleiding Mechanical Engineering kan verwerken in de introductie voor de internationale eerstejaars studenten?

Er is in de literatuur veel te vinden over wat gastvrijheid inhoudt en welke aspecten zorgen voor een goede gastvrijheidsbeleving. Er zijn echter veel verschillen te zien over de definitie en de aspecten van gastvrijheid.

Aspecten van gastvrijheid

Pijls, Groen, Galetzka & Pruyn (2015 & 2017) doen al een aantal jaren onderzoek naar het begrip gastvrijheid en welke aspecten daarbij komen kijken. In het artikel *Experiencing hospitality: an exploratory study on the experiential dimensions of hospitality* uit 2015 worden bestaande bronnen met definities van andere auteurs over gastvrijheid verzameld en vergeleken. Uit deze verschillende definities komen al een aantal aspecten naar boven, voorbeelden van deze aspecten zijn een warm welkom, vriendelijkheid en veiligheid. Echter plaatst Pijls et al. een kritische noot bij deze aspecten, namelijk of deze verschillende aspecten daadwerkelijk door de gasten of klanten worden ervaren als gastvrijheid. In dit artikel wordt er door middel van twee onderzoeken daar onderzoek naar gedaan. In deze twee onderzoeken werden zowel dienstverleners als service consumenten ondervraagd.

In het eerste onderzoek werden acht experts in de dienstverlening gevraagd hun inzichten en meningen te delen over gastvrijheid. Voor dit onderzoek werden er verschillende experts uit verschillende branches ondervraagd over gastvrijheid.

Uit dit onderzoek is gebleken dat het belangrijkste aspect persoonlijke aandacht is. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat persoonlijke aandacht wordt waargenomen wanneer de gasten een aantal sub aspecten van gastvrijheid ervaren. Dit zijn zeven aspecten, namelijk welkom, veiligheid, erkenning, autonomie, verrassing, dienstbaarheid en empathie. Bij het aspect welkom wordt de sfeer van de service omgeving bedoeld, zoals een het warme ontvangst of een gezellige sfeer. Bij het aspect veiligheid wordt gesproken over het zich veilig voelen, het zich thuis voelen en comfortabel. Het volgende aspect is empathie. Met empathie wordt ernaar gerefereerd of de organisatie waar de gastvrijheid plaats vindt en de wensen en behoeften van de gasten begrijpt. Vervolgens wordt er gesproken over het aspect dienstbaarheid. Hierbij komt het gevoel kijken dat de organisatie en zijn medewerkers de gasten oprecht van dienst willen zijn. Het volgende aspect is erkenning. Met erkenning gaat het om het oprechte contact tussen de host en de gast en dat de gast serieus genomen wordt. Het zesde aspect van gastvrijheid is verrassing. De experts geven aan dat beleving pas echt als gastvrij wordt ervaren als er in ieder geval één onderdeel is dat de gast echt verrast of boven de verwachtingen uitsteekt. Het laatste aspect is autonomie. Hierbij gaat het om de mate van controle die de gast heeft.

In het tweede onderzoek worden gasten ondervraagd om hun perceptie van gastvrijheid te vormen. Aan de gasten uit twee verschillende dienstverlenende sectoren, is gevraagd om meningen en ervaringen te delen over gastvrijheid.

Het resultaat uit dit onderzoek sluit aan bij het onderzoek dat is uitgevoerd door de expert. De gasten hebben door middel van hun antwoorden bevestigd dat de eerder genoemde zeven aspecten ook bijdragen aan hospitality in de beleving van de gasten. Echter, werden er door de respondenten nog twee andere aspecten toegevoegd, namelijk efficiëntie en vermaak. Het aspect efficiëntie komt tijdens het onderzoek het meest naar voren en doelt op het gemak en de doeltreffendheid tijdens de dienstverlening. Het aspect vermaak doelt op dingen die de gasten kunnen doen tijdens het wachten zoals het krijgen van een drankje of speelgoed voor de kinderen (Pijls et al. 2015).

Aspecten van gastvrijheid deel 2

Pijls et al. (2017) hebben in 2017 wederom onderzoek gedaan naar gastvrijheid. Dit wordt beschreven in het artikel *Measuring the experience of hospitality: Scale development and validation*. Het onderzoek is grotendeels hetzelfde als het onderzoek uit 2015; er wordt een Delphi studie gehouden met acht experts uit de gastvrijheidsbranche en daarna wordt er vanuit de beleving van de gast onderzocht wat gastvrijheid voor hen inhoudt. Aan de hand daarvan wordt in dit onderzoek een schaal ontworpen.

Wederom waren de resultaten van het onderzoek met de experts dat er zeven aspecten van gastvrijheid bestaan, namelijk: welkom, op je gemak voelen, erkenning, autonomie, verrassing, dienstbaarheid en empathie. De aspecten komen overeen met het onderzoek uit het eerste artikel alleen is het aspect veiligheid nu op je gemak voelen. De omschrijving van het aspect is hetzelfde gebleven. Ook kwamen de resultaten van het onderzoek met de gasten overeen. Wederom hebben de gasten uit deze branches de bovenstaande aspecten bevestigd. Daarnaast zijn door de gasten de aspecten efficiëntie en vermaak toegevoegd (Pijls et al. 2017).

Algemene conclusie

Deze twee onderzoeken hebben het begrip gastvrijheid meetbaar gemaakt in negen aspecten met sub-aspecten. Deze zijn te vinden in bijlage VIII. Echter wordt er bij deze onderzoeken nog een kritische noot geplaatst, namelijk dat de experts overeen zijn gekomen dat de aspecten verrassing, efficiëntie en vermaak wellicht geen afzonderlijke aspecten van gastvrijheid zijn, maar dat deze voorkomen uit het ervaren van de andere zes aspecten. Daarnaast kan de ervaring van gastvrijheid variëren vanwege verschillende soorten gasten, maar ook de omgeving waar de gastvrijheidsbeleving zich afspeelt. Voor dit onderzoek is er voor gekozen om alle negen aspecten van gastvrijheid mee te nemen om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van gastvrijheid tijdens de introductie. Het begrip wordt hierdoor meetbaarder is wellicht daardoor beter toe te passen in een bedrijf dat recentelijk is geïntroduceerd in de wereld van gastvrijheid. Met name de tabel is erg uitgebreid waardoor het begrip beter te begrijpen is. Echter is er wel gekozen voor het aspect “op je gemak voelen” in plaats van “veiligheid” omdat dit uit de meest recente literatuur komt. Daarnaast is de onderzoeker van mening dat “op je gemak voelen” beter bij de introductie past omdat er tijdens de diepte-interviews gericht gevraagd kan worden of de studenten “op hun gemak” waren tijdens de introductie.

2.4 Conclusie van de onderzoeksvragen

De aanleiding voor het onderzoeken van gastvrijheidsbeleving onder de internationale studenten van de opleiding ME tijdens de introductie is dat de opdrachtgevers het vermoeden hebben dat deze studenten obstakels tegenkomen die te maken kunnen hebben met gastvrijheid. Nadat er uitvoerig onderzoek is gedaan naar de deelvragen, kan er nu antwoord gegeven worden op de hoofdvragen.

De eerste hoofdvraag luidt als volgt: “hoe beleven de eerstejaars internationale studenten van de opleiding Mechanical Engineering de gastvrijheid tijdens de introductie?”.

Er kan geconcludeerd worden dat alle betrokken partijen slechts een aantal aspecten toepassen wanneer er gesproken wordt over de definitie van gastvrijheid. Door slechts een aantal aspecten van de negen aspecten van Pijls et al. (2017) te raken is de gastvrijheid niet optimaal. Samenvattend wordt gastvrijheid beschreven als welkom zijn en de studenten zich thuis te laten voelen. Doordat er niet voldoende kennis in huis is, is het lastig om een goede en volledige gastvrijheidsbeleving te creëren.

De studenten hebben over het algemeen plezier gehad tijdens de introductie. Maar zowel uit de enquête van de Kick-In commissie als de diepte-interviews komen kritiekpunten. Uit de enquête komt voornamelijk naar voren dat ze de introductie te lang vinden. Uit de diepte-interviews komen meer kritiekpunten die hieronder worden besproken.

Uit de interviews zijn een aantal succes- en faal factoren naar boven gekomen. De belangrijkste succesfactoren zijn de aanwezigheid van de verschillende verenigingen, de campus goed leren kennen, de gegeven presentaties waren informatief, de gemaakte contacten, het drinken, begeleiding door ouderejaarsstudenten en dat de verdeling tussen Nederlandse en internationale studenten gelijk is in de groepen. De faal factoren bestaan uit niet begrijpen van de situatie van een internationale student waardoor er ook geen contacten wordt gemaakt, de gegeven presentaties moeten meer informatie bevatten over de opleiding en universiteit, doegroep video's moeten minder focussen op het feesten en meer richten op wat ze uniek maken, eerder informatie over de introductie, het drukke programma en de druk om mee te doen, het missen van de opleiding en het niet spreken van de Engelse taal.

De gevonden trends en ontwikkelingen zijn van belang voor dit onderzoek en geven de noodzaak aan om aan gastvrijheid te werken. Met name de opkomst van de concurrenten drijft de ontwikkeling van gastvrijheid. Daarnaast is de opkomst van meer (buitenlandse) studenten ook een belangrijke trend en drijft de derde trend aan, namelijk internationalisering. Meer studenten betekent een grote introductie waarbij met meer wensen en behoeften rekening gehouden moet worden. Wellicht zorgt dit ervoor dat de focus gaat liggen op een goede organisatie en dat de gastvrijheid niet meer de focus is.

De opleiding ME probeert momenteel de gastvrijheid te verhogen door een tweetal activiteiten te organiseren, namelijk de pizza avond en de cultural activity. De pizza avond is een groot succes en de respondenten gaven aan dat deze activiteit ze een welkom gevoel gaf, dit in tegenstelling tot de cultural activity. Deze laatste activiteit is echter of niet bijgewoond door de respondenten of het doel van de activiteit werd niet geheel begrepen.

De tweede hoofdvraag luidt als volgt: "hoe kan de opleiding Mechanical Engineering de introductie dusdanig organiseren dat de eerstejaars internationale studenten gastvrijheid gaan beleven?".

Er is binnen de faculteit geen best practice gevonden op het gebied van gastvrijheid maar er was wel een andere faculteit die gastvrijheid hoog in het vaandel heeft staan, namelijk het ITC. Zij zijn een faculteit met voornamelijk internationale studenten en hebben daarom een eigen introductie programma gebouwd. Het programma representeert een goed beeld van gastvrijheid. Om dit te bewijzen zijn de verschillende activiteiten tegen de negen aspecten van Pijls et al. (2017) gelegd en elk aspect wordt verwerkt in het programma. Dhr. Wolf heeft ook toegegeven veel van hun programma te hebben geleerd.

De organisatie van de introductie is vrij complex. Er zijn veel sturende groepen die allemaal wat te zeggen hebben over de organisatie. Uiteindelijk is het een groep studenten die verantwoordelijk is voor de organisatie. Met het hebben van zoveel groepen zijn er ook veel belangen die behartigd moeten worden. Daarnaast is het een heel groot evenement. Er is gesproken met de organisatie van de Kick-In en daaruit kan geconcludeerd worden dat het begrip gastvrijheid niet helemaal goed wordt opgepakt en de groep van nationale studenten en internationale studenten als één wordt gezien. De theorie erachter is heel mooi, maar in de praktijk werkt dit niet helemaal. Het vermoeden bestaat dus dat er binnen de organisatie teveel mensen zijn die een aandeel willen leveren, de organisatie te groot

en te ingewikkeld wordt en de kunde en kennis ontbreken om voldoende in te spelen op de wensen en behoeften van alle nieuwe studenten en daarbij een uitstekende gastvrijheidsbeleving te creëren.

De negen aspecten van gastvrijheid zijn beschreven en onderzocht door Pijls et al. (2017). De aspecten zijn beschreven in dit onderzoek omdat de opleiding ME gastvrijheid wil onderzoeken en implementeren. Echter is het nog in een ontwikkelende fase en moet er kennis vervaardigd worden om het te gaan implementeren. De aspecten van Pijls et al. (2017) zijn specifiek en kunnen de opleiding helpen om gastvrijheid beter te begrijpen.

Er zijn verschillende aspecten die zullen bijdragen aan het creëren van een goede gastvrijheidsbeleving. Allereerst moet er binnen de opleiding meer kennis en kunde komen over gastvrijheid. Alleen dan kunnen de wensen en behoeften van de studenten herkend worden en kan de introductie daar op worden aangepast door middel van activiteiten. Vervolgens moet de opleiding kritisch naar het faculteitsprogramma kijken en activiteiten toevoegen waardoor er meer wordt ingespeeld op de punten die de respondenten aangeven. Daarnaast kan er geleerd worden van het programma van het ITC aangezien zij hoog op gastvrijheid scoren. Mede doordat de organisatie complex en groot is, is het verstandig om als opleiding meer zeggenschap te hebben en de tijd te besteden aan de studenten voorbereiden op het academisch jaar en daardoor ook meer in te spelen op de gastvrijheidsbeleving. Deze stappen zullen bijdragen aan een verhoogde gastvrijheidsbeleving onder de eerstejaars internationale studenten van ME en vormen de basis naar het gegeven advies.

Guest Journey Model

Dankzij de resultaten van het onderzoek is er vastgesteld in welke fases de internationale studenten van de opleiding ME vast lopen, namelijk de fases doen en ondergaan. In deze fases wordt namelijk het introductieprogramma doorlopen en uit de interviews kan gehaald worden dat de studenten in deze fases tegen aspecten aanlopen die invloed hebben op de gastvrijheidsbeleving. Dit heeft invloed op het gedrag wat de studenten vertonen wanneer ze in de fases waarderen en herinneren belanden. Mede daardoor is de herhalingsbereidheid minimaal en wordt de beleving ook minder positief doorverteld aan andere studenten. Het advies zal er aan bijdragen dat deze fases positiever worden beleefd.

Aspecten van gastvrijheid

Nu de hoofdvragen zijn beantwoord kan er geconcludeerd worden dat de negen aspecten niet in zijn geheel worden toegepast in de huidige situatie. Er worden wel pogingen gedaan om de studenten zich welkom te laten voelen en dat wordt ook gewaardeerd door de respondenten, maar uit de interviews kan ook gehaald worden dat veel aspecten nog niet worden toegepast. Te denken valt aan de efficiëntie van de introductie. De verwachtingen worden niet gehaald. De studenten geven namelijk aan dat ze een informatieve introductie willen hebben. Een ander voorbeeld is het aspect op je gemak. De studenten voelden zich niet altijd comfortabel mede door het vele Nederlands dat werd gesproken.

2.5 Reflectie op validiteit en betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid

Volgens Plooi (2011) kan betrouwbaarheid omschreven worden dat wanneer het onderzoek opnieuw wordt gedaan, dezelfde resultaten voorkomen. De betrouwbaarheid van dit onderzoek is omlaag gegaan aangezien er maar drie respondenten geworven konden worden voor het onderzoek. Er is veel gedaan om respondenten te werven en alles is nauwkeurig bijgehouden in een onderzoekslogboek. Zo is er twee keer een mail gestuurd door de opleidingsdirecteur, de studieadviseur ingezet, een bezoek gebracht in een college waarbij ze hun naam op een formulier konden zetten, de studievereniging Newton ingeschakeld en tot slot is er aan de respondenten gevraagd hun studiegenoten te vragen.

Om de betrouwbaarheid te verhogen zijn er verschillende partijen geïnterviewd om toch een zo breed mogelijk beeld te krijgen van de huidige situatie. Zo is de organisatie van het algemene gedeelte van de kick-in geïnterviewd, de organisatie van de facultaire kick-in, de opleidingsdirecteur van de opleiding ME en de organisatie van de cultural activity. Daarnaast is er een best practise geïnterviewd die kan helpen met het ontwikkelen van de gewenste situatie. Tot slot heeft de onderzoeker onofficieel de introductie geobserveerd. Dit hielp om de huidige situatie in beter in beeld te krijgen en de organisatie beter te begrijpen.

Om tot een goede vragenlijst te komen is gebruik gemaakt van de theorie van Pijls et al. (2017). De sub aspecten zijn vervolgens gekoppeld aan de introductie met een aantal inleidende vragen in de interviewgids. Er is dus geen standaard vragenlijst gebruikt maar de bestaande vragenlijst is door verschillende mensen nagekeken, namelijk de onderzoeksdocent, twee klasgenoten en twee externe personen. Daarnaast is de interviewgids mede tot stand gekomen in overleg met de opdrachtgever. De resultaten van het onderzoek zijn gelezen door twee klasgenoten en een extern persoon.

Daarnaast zijn wat veranderingen aangebracht in de uitvoering van het onderzoek. Alles heeft in overleg plaatsgevonden met de opdrachtgever. Eén van de afspraken met de opdrachtgever was om elke vrijdag een update te sturen over de voortgang. Tevens is regelmatig de maandag daarop de voortgang besproken en eventuele keuzes gemaakt. De veranderingen betreffen het aantal respondenten en het zoeken van de best practices buiten de faculteit ET. Mede door het mailcontact is er een logboek bijgehouden van de veranderingen, vorderingen, tegenslagen en de bijbehorende leermomenten die meegenomen kunnen worden in een vervolgonderzoek.

Tot slot is binnen dit onderzoek gebruik gemaakt van triangulatie. Dit is gebeurd door de verkregen informatie via bureauonderzoek of literatuuronderzoek te testen in de diepte-interviews of gesprekken met de betrokken partijen en vice versa.

Betrouwbaarheid interviews

Tijdens de interviews zijn er een aantal aspecten voorgekomen die de betrouwbaarheid hebben beïnvloed. Om te voorkomen dat negatieve aspecten de betrouwbaarheid beïnvloeden is de theorie over het afnemen van een interview van Baarda (2012) gebruikt.

Allereerst is er erg goed gelet op de omgeving waar het interview werd afgenomen. Dit is gedaan in een kantoor met weinig omgevingsgeluiden. Bij binnenkomst van de respondent stond koffie en thee klaar en zaten de respondent en de interviewer schuin tegenover elkaar om een informele sfeer te creëren. Omdat het interview van student tot student was is er ook rekening gehouden met de manier waarop de respondent benaderd werd. Daarnaast is de kleding keuze daarop aangepast. Alles om een informele sfeer te maken en de respondent zich op zijn gemak te laten voelen. Dit is ook doorgevoerd in het houden van het interview zelf. Er is geprobeerd grapjes te maken, te lachen om versprekingen en fouten en door eerst een aantal minuten met de respondent te praten voor de opnames begonnen.

De interviewgids is gecontroleerd door verschillende mensen en er is een proef interview gehouden met een **extern persoon** om te kijken of de vragen en het onderwerp begrepen werden. Daarnaast is geprobeerd om niet sturende vragen, geen dubbele vragen en geen toevoegingen te geven. In de praktijk is dit niet altijd gebeurd. Uit de transcripten kan gehaald worden dat er vaak sturende vragen werden gesteld. Een voorbeeld is: "vond u de introductie nuttig?". Dit is mede gebeurd om dat een sub aspect nog niet aan de orde was gekomen of omdat de respondent nog niet genoeg informatie had gegeven over een bepaald aspect. Ten tweede zijn er teveel toevoegingen gedaan bij het stellen van de vragen. Zowel in de vorm van het "beter" uitleggen van de vraag of het geven van voorbeelden. Een voorbeeld hier van is: "and could give some examples that you felt safe? Or was it just the feeling or?". Dit is helaas niet bewust gedaan en heeft wellicht een effect gehad op de antwoorden van de respondenten. Daarnaast zijn soms dubbele vragen gesteld aan een respondent waardoor deze misschien verward is geraakt en niet het antwoord heeft kunnen geven dat de respondent wilde of niet

aan heeft gedacht. Een voorbeeld is: “so within the group you had the feeling you were in control? Could you tell what activities you would like to do or did you have trouble with that?”. Eén van de redenen die te maken kunnen hebben met het stellen van de bovenstaande vragen is om het gevoel van controle vast te houden in het interview en er voor te zorgen dat elk aspect werd besproken. Het was lastig om te anticiperen op de antwoorden die de respondent gaf, terwijl dat niet het onderwerp was waarover de vraag ging. Van deze bovenstaande punten kan geleerd worden voor een volgend onderzoek.

Wel is er goed doorgevraagd. Er zijn met behulp van de theorie van Baarda (2012) doorvraagvragen opgeschreven en naast de interviewgide gelegd tijdens het interview om daar naar te refereren indien nodig. Dit heeft geholpen om antwoorden te krijgen van de respondenten waar ze over moesten nadenken. Daarnaast zijn er ook veel voorbeelden gevraagd. Ook is aan het slot gevraagd aan de respondenten of ze nog wat wilden toevoegen aan de gegeven antwoorden, mochten ze het gevoel hebben gehad niet alles te hebben verteld.

Begripsvaliditeit

Begripsvaliditeit geeft aan of het kernbegrip daadwerkelijk ook het kernbegrip meet tijdens het onderzoek (Plooi, 2011). Gastvrijheid en gastvrijheidsbeleving waren de kernbegrippen binnen het onderzoek. Deze begrippen zijn niet meetbaar en kunnen door de respondenten op verschillende manieren worden opgevat. Er is daarom voor elk gesprek met de respondenten en de betrokken partijen gevraagd of er een goed beeld was van gastvrijheid. Indien niet het geval was, werd de definitie gegeven die wordt aangehouden in het onderzoek. Dit is mede gedaan om te kijken of de huidige blik op gastvrijheid overeenkwam met definitie die is aangehouden tijdens het onderzoek. Er is voor een abstract en meetbare definitie gekozen die bestaat uit negen aspecten zodat iedereen, op een makkelijke manier, kennis kan maken met gastvrijheid. De operationalisatie is, net zoals de interviewgide, door verschillende partijen bekeken om te bepalen of deze begrijpelijk was voor iedereen. Daarnaast is het gerationaliseerde kernbegrip de rode draad geweest het onderzoek.

Interne validiteit

Verhoeven (2014) geeft aan dat de interne validiteit samenhangt met het in staat zijn van het trekken van juiste conclusies. Helaas zijn er te weinig respondenten bereid gevonden om mee te doen aan het onderzoek, echter betekent dit wel dat er weinig incidenten plaatvonden die de interne validiteit beïnvloeden. Wel is het zo dat het trekken van betrouwbare conclusies lastiger is aangezien er te weinig meningen verkregen zijn. Om de interne validiteit te verhogen heeft randomisatie plaatsgevonden binnen de steekproef van de studenten. Er hebben geen externe voorvallen plaatsgevonden en de vragenlijst is tussendoor niet aangepast.

Externe validiteit

Wanneer de resultaten van een onderzoek generaliseerbaar zijn voor andere situaties, wordt er gesproken over de externe validiteit (Plooi, 2011). Het is al verschillende keren benoemd maar helaas was het werven van respondenten lastig en is het niet gelukt om de beoogde 8-10 respondenten te krijgen. Er zijn uiteindelijk drie respondenten bereid gevonden die waardevolle antwoorden hebben gegeven. De resultaten zijn dus niet te generaliseren voor de steekproef. De antwoorden en inzichten van deze drie respondenten zijn wel heel waardevol geweest voor het onderzoek en mede door de triangulatie kan de inhoud van dit verslag toch heel waardevol zijn voor de opleiding en een opstap bieden voor het ontwikkelen van gastvrijheid.

3. Het advies

Nu er antwoorden zijn gevonden op de hoofd- en deelvragen kan er een advies voor de opleiding ME gegenereerd worden en antwoord worden gegeven op het managementvraagstuk. Het managementvraagstuk dat is opgesteld luidt als volgt: *Hoe kan de opleiding Mechanical Engineering van de UT de gastvrijheidsbeleving onder de eerstejaars internationale studenten verhogen door middel van activiteiten gericht op gastvrijheid tijdens de introductieweek?*

De doelstelling voor het advies luidt als volgt: *de resultaten van dit onderzoek zullen een advies genereren voor de opleiding Mechanical Engineering om het bestaande beleid ten aanzien van de internationalisering te ondersteunen en zodoende de uitvoering van de introductie gastvrij te maken wat resulteert in een hogere gastvrijheidsbeleving onder de eerstejaars internationale studenten.*

Er wordt binnen dit hoofdstuk een evaluatie uitgevoerd van alternatieve oplossingen voor het managementprobleem waar de opleiding ME tegen aanloopt. Deze worden uitvoerig beoordeeld aan de hand van verschillende criteria waaruit de beste optie wordt gekozen. Daarnaast wordt de uitvoering voor het gekozen probleem beschreven aan de hand van een implementatieplan, de PDCA cyclus, de Guest Journey model en het model van Bennet over interculturaliteit. Vervolgens volgt er een conclusie met de belangrijkste adviezen op een rij.

Uit de conclusie is gebleken dat er meer kennis en kunde onder de medewerkers moet komen over gastvrijheid om zodoende de wensen en behoeften van de internationale studenten te kunnen herkennen. Daarnaast is er geconcludeerd dat door middel van nieuwe activiteiten, ingespeeld kan worden op deze wensen en behoeften. Het advies zal bijdragen aan het bevorderen van de gastvrijheidsbeleving tijdens de introductie onder de internationale ME studenten. Er wordt in het advies gefocust op het facultaire gedeelte van de introductie, het gedeelte waarbij het de opleiding vrij staat om deze zelf te organiseren.

3.1 Oplossingen voor het managementprobleem

3.1.1 Oplossing één: De touwtjes weer in handen nemen

De **eerste adviesoptie** voor de opleiding ME is om het programma van de facultaire gedeelte van de introductie zelf weer in handen te nemen. Hiervoor zijn verschillende aanleidingen. Als eerste de wensen en behoeften van de respondenten die een meer informatieve introductie willen. Zij hebben geen verschil gemerkt tussen het algemene gedeelte en het facultaire gedeelte. Ten tweede de trends die aangeven dat er meer **internationale studenten naar Nederland** komen en de concurrentie onder de **universiteiten** groter wordt. De introductie wordt dan nog massaler en verwacht wordt dat gastvrijheid dan niet meer de prioriteit is tijdens de introductie. Ten derde, het advies van de opleiding ITC waarbij gastvrijheid tijdens de introductie succesvol geïmplementeerd is. De opleiding moet gastvrijheid als een prioriteit zien en inspelen op de wensen en behoeften van de internationale studenten. Het is de verantwoordelijkheid van de opleiding om de studenten goed voor te bereiden op het academisch jaar zodat zij zich volledig kunnen focussen op hun studie en niet tegen problematische aspecten gaan aanlopen die zijn ontstaan door zorgen en stress. **Dit speelt in op de aanleiding van het onderzoek waarin wordt beschreven dat de internationale studenten obstakels ondervinden tijdens het integreren en tijdens de introductie.** Door deze problemen weg te nemen tijdens de introductie kunnen de studenten zich bezig houden met waar ze hiervoor komen, studeren. Uit de interviews is verschillende keren gebleken dat de studenten beter voorbereid hadden willen zijn. Te denken valt aan het bestellen van de boeken, het gebruik van Canvas of de inhoud van de studie. Aan de hand van bovenstaande punten zijn verschillende activiteiten bedacht zoals het Welcome Buddy System, verschillende workshops/colleges en een inloopavond.

3.1.2 Oplossing twee: De kunde en kennis van de medewerkers

Binnen dit onderzoek is er gesproken met de verschillende partijen binnen de UT die betrokken zijn bij de introductie. Hieruit kwam onder andere naar voren dat de nationale én internationale studenten als één grote groep wordt gezien. De wensen en behoeften van de internationale studenten worden niet herkend waardoor de gewenste gastvrijheidsbeleving niet ervaren wordt. Uit de gesprekken kan

geconcludeerd worden dat er, bij de medewerkers van de UT, niet voldoende kennis aanwezig is over gastvrijheid, hoewel zij hier een grote rol in hebben. Bij deze optie wordt er gekeken naar het trainen van de medewerkers op het gebied van gastvrijheid en interculturaliteit. Interculturaliteit is wanneer er op een respectvolle wijze gekeken wordt naar verbindingen en bijzonderheden van een bepaalde cultuur (CJSM, z.d.). Interculturele sensitiviteit is wanneer iemand interculturaliteit omarmt en kan daardoor een betere service geven aan de klanten, gasten of in dit geval studenten. Er wordt namelijk meer aandacht geschonken aan de behoeften van de internationale studenten en hierdoor halen zij meer voldoening uit de interacties die ze met deze mensen hebben (Sizoo et al. 2004).

Deze optie is voor de opleiding ME interessant. Er kan een expert ingehuurd worden om de medewerkers en betrokken partijen op te leiden op het gebied van gastvrijheid. Een voorbeeld van een bedrijf is Gastvrijheid In Bedrijf (z.d.). Zij gaan met de opleiding in gesprek om te kijken welke trainingen er nodig zijn om zodoende een programma op maat te maken. Voorbeelden van trainingen die interessant zijn voor de opleiding: “gastvrij ondanks werkdruk”, “excellent gastheerschap” en de gastvrijheidsscan waarbij er onder andere gekeken wordt naar de interne gastvrijheid, gastvrijheidsontwikkeling van de organisatie en hoe deze geborgen kan worden (Gastvrijheid In Bedrijf, z.d.). Gastvrijheid in Bedrijf heeft ook een trainingsprogramma om intern iemand op te leiden op het gebied van gastvrijheid, waarna deze de geleerde kennis kan overdragen. Het advies is om de betrokken partijen en de medewerkers van de opleiding ME trainingen aan te bieden over gastvrijheid en interculturaliteit. Zo ontstaat er begrip en kan deze kennis toegepast worden op de introductie. Ook speelt dit advies in op de aanleiding van het onderzoek, namelijk op de wens om te internationaliseren. Met de internationalisering komen er meer nationaliteiten binnen op de opleiding. Hierdoor is het nog meer van belang om te weten hoe er moet worden ingespeeld op de wensen en behoeften van deze internationale studenten om een uitstekende gastvrijheidsbeleving te creëren.

3.1.3 Criteria en beoordeling

Om te gaan beoordelen welke van de twee opties de beste optie is voor de opleiding wordt bepaald aan de hand van een aantal criteria. De opdrachtgever heeft geen criteria meegegeven voor het advies. Echter is er in een voortgaand gesprek naar voren gekomen dat er geen rekening gehouden hoeft te worden met het financiële aspect. De opdrachtgever heeft aangegeven dat de opleiding graag wil zien wat alle opties zijn en op basis daarvan keuzes te gaan maken.

Criteria

Er is gekozen voor vier criteria, namelijk haalbaarheid, impact, implementatieduur en inspanning. Er is voor de criteria haalbaarheid gekozen omdat het gegeven advies wel uit te voeren is, of te wel haalbaar en realistisch is voor de opleiding om het daadwerkelijk uit te voeren. Wanneer een optie niet haalbaar is, wordt deze waarschijnlijk niet doorgevoerd. Ook wordt er gekeken naar impact. Het advies moet wel bijdragen aan de doelen van de opleiding, namelijk de gastvrijheid verhogen. De derde criteria punt is implementatie. Hierbij wordt gekeken of het advies goed te implementeren is en of dat op korte termijn kan gebeuren. Het laatste criteria punt is inspanningen. Hierbij wordt gekeken hoeveel inspanning het kost om de advies op te zetten en door te voeren.

Beoordeling

De beoordeling is gemaakt aan de hand van een cijfer schaal (1 t/m 5). De beoordeling voor de eerste drie criteria, haalbaarheid, impact en implementatieduur, wordt hetzelfde beoordeeld. Bijvoorbeeld: is een advies goed haalbaar dan krijgt het een 5. Wanneer een advies niet haalbaar is, krijgt het een 1. Bij inspanning gaat het iets anders. Wanneer een advies veel inspanning kost om te implementeren krijgt het een 1. Wanneer het advies weinig inspanning kost, krijgt het een 5. Daarnaast is er een wegingsfactor opgesteld. Hierbij kan er onderscheid gemaakt worden tussen de criteria. Er komt een grotere wegingsfactor wanneer een criteria belangrijk is voor de opdrachtgever. Doordat er geen criteria zijn gegeven door de opdrachtgever, zijn er ook geen indicaties voor de wegingsfactoren gegeven. Er is besloten om het criteria impact een hogere wegingsfactor te geven omdat de impact in relatie staat met het managementvraagstuk, namelijk het verhogen van de gastvrijheid onder de

internationale studenten, tevens de wens van de opdrachtgever. Hoe hoger de impact, des te meer kans dat het antwoord geeft op het managementvraagstuk.

Optie één heeft bij de haalbaarheid een 4 gekregen omdat het veel nieuwe activiteiten zijn die moeten worden geïmplementeerd. Echter, niet elke activiteit kost veel moeite om op te zetten, denk aan de Welcome Buddy System. Bij impact heeft deze optie ook een 4 gekregen. Door al deze activiteiten door te voeren zal de gastvrijheidsbeleving verhoogd worden. Doordat er veel nieuwe activiteiten zijn kost het tijd om deze op te zetten en dat heeft effect op de implementatieduur. Echter, niet alle activiteiten vragen een even grote voorbereidingstijd en daarom wordt er een 4 gegeven. Dit gaat wederom hand in hand met de inspanning. Omdat het veel activiteiten zijn die opgezet moeten worden kost het tijd voordat het programma definitief is, verwacht wordt dat dit haalbaar is wanneer de taken worden verdeeld. Tevens kan er een gesprek worden aangegaan met medewerkers van het ITC om te kijken hoe de activiteiten, wat betreft de introductie zijn opgezet. Inspanning krijgt daardoor 3 punten. Optie één heeft in totaal 19 punten gekregen.

Optie twee heeft een 4 gekregen bij haalbaarheid. Het gaat hier om het werven van een trainingsbedrijf in gastvrijheid en in gesprek te gaan met dit bedrijf om te bepalen welke trainingen noodzakelijk zijn voor de organisatie. Wanneer de medewerkers open staan om zich de leerstof eigen te maken dan zal dit een grote impact hebben op gastvrijheid en dit kan worden toegepast bij de activiteiten tijdens de introductie. Dit alles resulteert tot een 5 en dus de maximale score. Bij implementatieduur heeft het net als bij advies één, een 4 gekregen. Er moet een gekwalificeerd bedrijf worden gevonden en er moet een keuze gemaakt worden tussen de bedrijven. De inspanning heeft hier de score van 3 gekregen. Echter moet er inspanning geleverd worden van de medewerkers om de trainingen bij te wonen en hierin tijd te investeren en actief bezig te gaan met de verkregen stof. Optie twee heeft in totaal 21 punten gekregen.

Adviesopties	Wegingsfactor	Advies één	Advies Twee
Haalbaarheid	1	4	4
Impact	2	4	5
Implementatieduur	1	4	4
Inspanning	1	3	3
Totale score		19	21

Tabel 3.1.3: beoordeling adviesopties

Uit de bovenstaande tabel is naar voren gekomen dat advies twee hoger scoort. Er wordt de opleiding dan ook geadviseerd om prioriteit te geven aan optie twee. Bewustwording over gastvrijheid zorgt ervoor dat gastvrijheid onderdeel wordt van de denkwijze en de dagelijkse bezigheden van de medewerkers. Echter, om antwoord te geven op het managementvraagstuk wordt geadviseerd om beide adviezen te implementeren voor het beste resultaat.

Guest Journey

Het volgen van dit advies zal bij bijdragen bij het goed doorlopen van de Guest Journey. Door de vernieuwde activiteiten die aansluiten bij de wensen en behoeften van internationale studenten worden de fasen doen en ondergaan positiever doorlopen met het gevolg dat zij de introductie meer kunnen waarderen en positiever kunnen herinneren. De herhalingsbereidheid wordt hoger en de positieve ervaringen worden eerder gedeeld met toekomstige studenten. Daarnaast zijn ze dan eerder geneigd om hun medewerking te verlenen tijdens de introductie voor de nieuwe studenten. Het advies blijft om de Guest Journey goed in de gaten te blijven houden en constant te blijven kijken naar de wensen en behoeften om er voor te zorgen dat deze goed doorlopen wordt.

Aspecten van gastvrijheid

Deze activiteiten passen bij de negen aspecten van gastvrijheid. Ze spelen in op de wensen en behoeften van de studenten en helpen om de studenten zich welkom te laten voelen op de opleiding.

Er wordt ingespeeld op empathie door in te spelen wat de student nodig heeft van de opleiding en informatie te geven over de opleiding en het leven hier. De studenten worden op hun gemak gesteld door het Welcome Buddy System waardoor ze van te voren al vragen kunnen stellen. Dit speelt tevens in op dienstbaarheid en erkenning. Daarnaast spelen de andere workshops ook in op deze aspecten in combinatie met efficiëntie. Het aspect verrassing zullen de studenten ervaren door de vele zorgen die te opleiding voor hen treft en entertainment ondervinden bij de inloopavonden mede omdat de activiteiten op een laagdrempelige en leuke manier worden gegeven. Dit alles zorgt voor een welkom gevoel.

3.2 Uitwerking gekozen advies

Het wordt de opleiding geadviseerd om voor beide adviesopties te implementeren. Hieronder wordt het begrip interculturaliteit geïntroduceerd en uitgelegd waarom dat van belang is voor de opleiding en worden de activiteiten omschreven die georganiseerd kunnen worden om de gastvrijheidsbeleving onder de internationale studenten te verhogen. De combinatie van bewustwording en training in gastvrijheid en interculturaliteit tezamen met de activiteiten zal bijdragen aan een verhoogde gastvrijheidsbeleving.

3.2.1 Interculturaliteit en interculturele sensitiviteit

Zoals al eerder is aangegeven is er nog niet voldoende kennis en kunde over gastvrijheid aanwezig bij de medewerkers en betrokken partijen waardoor de wensen en behoeften van de studenten niet voldoende worden herkend. Het herkennen van wensen en behoeften van internationale studenten is onderdeel van interculturaliteit. De Amerikaanse socioloog Bennet heeft hier onderzoek naar gedaan en het *Developmental Model of Intercultural Sensitivity* bedacht, ofwel de DMIS (IDR Institute, z.d.). De DMIS is gecreëerd als een kader om in kaart te brengen hoe mensen andere culturen beleven en met deze andere culturen omgaan. De onderliggende gedachte van het DMIS model is wanneer iemands kijk op cultuurverschillen complexer wordt, de ervaring van de cultuur geavanceerder wordt, waardoor het voor die persoon makkelijker wordt om interculturele relaties aan te gaan. Wanneer herkend wordt hoe de verschillen in cultuur worden beleefd kan er onderwezen worden over hoe effectief interculturele communicatie is.

De DMIS bestaat uit zes verschillende stadia, namelijk: ontkenning, verweer, minimalisatie, acceptatie, aanpassing en integratie. De eerste drie fasen zijn etnocentrisch. Hiermee wordt bedoeld dat de beleving van de eigen cultuur het meest realistisch wordt gevonden. De andere drie fasen behoren tot etnorelativisme. Daarbij heeft iemand de kennis om een andere cultuur, en de verschillen tussen de culturen, te begrijpen en aanvaarden. De ontwikkeling van iemands kijk op het gebied van culturele verschillen is permanent. De verschillende fases geven aan wat de perceptie is van culturele verschillen voor een persoon. Iedereen heeft een unieke kijk op culturele verschillen die allemaal vallen onder één van de zes verschillende fases, ofwel ontwikkelingspositie (IDR Institute, z.d.).

In het stadium ontkenning worden de culturele verschillen niet erkend en daarom weinig tot niet waargenomen. De eigen cultuur is belangrijker dan een andere cultuur en mensen zijn niet geïnteresseerd of zelfs afwijzend naar interculturele communicatie. Wanneer er verweer wordt getoond tegen culturele verschillen duidt dat op een ervaring waarin culturele verschillen op een stereotyperend en gepolariseerde manier wordt waargenomen. Mensen die in verweer gaat tegen culturele verschillen voelen zich bedreigd door een andere cultuur. Gevolg hiervan is dat mensen heel kritisch zijn of zelfs de andere culturen beschuldigen voor de slechte dingen in de maatschappij. Wanneer iemand is aanbeland in de fase minimalisatie dan denkt diegene dat zijn of haar cultuur universeel geldt. Die mensen denken dat hun eigen fysieke en mentale ervaringen worden gedeeld door mensen in alle culturen en/of dat sommige basis normen en waarden culturele grenzen overstijgen. Met de acceptatie van culturele verschillen wordt de eigen cultuur ervaren als één van de zovele andere culturen. Mensen die in deze fase zijn aanbeland zijn respectvol en nieuwsgierig naar culturele verschillen maar hebben te weinig kennis van de andere culturen om volledig een andere cultuur te kunnen adapteren. Wanneer een persoon in de fase aanpassen is beland, toont diegene dat

hij of zij ervaring heeft met verschillende culturen en kan hij of zij zich, op een correcte manier, aanpassen aan die cultuur. Daarvoor is wel interculturele sensitiviteit c.q. het inbeeldingsvermogen nodig over hoe het kan zijn in een andere cultuur. Dit inbeeldingsvermogen leert hoe een eigen cultuur kan omgaan met een “vreemde” cultuur waardoor interculturele sensitiviteit kan worden bestempeld als een communicatie vaardigheid. In de fase integratie is iemand zo vaardig in het omgaan met culturele verschillen dat het ook weet hoe het om moet gaan mét verschillende culturen. Vaak wordt deze persoon ook gebruikt om te bemiddelen wanneer andere mensen problemen hebben met verschillende culturen (IDR Institute, z.d.).

Zoals al eerder is beschreven is dit een interessant gegeven voor de opleiding ME. Wanneer er trainingen in gastvrijheid worden gegeven kan de interculturaliteit onder de medewerkers en betrokken partijen omhoog gaan waardoor de wensen en behoeften van de internationale studenten herkend kunnen worden. Hierdoor wordt begrepen wat de studenten nodig hebben en kan dat worden geïmplementeerd in de introductie hetgeen een positieve invloed zal hebben op de gastvrijheidsbeleving.

3.2.2 Activiteiten

Er zijn verschillende activiteiten tot stand gekomen door te kijken naar de resultaten uit het onderzoeksgedeelte, de negen aspecten van gastvrijheid en het introductieprogramma van het ITC.

Welcome Buddy System

Het Welcome Buddy System is een activiteit die makkelijk op te zetten is maar grote effecten kan hebben op de gastvrijheid. De essentie van het systeem is om ouderejaars in contact te brengen met een nieuwe student een aantal maanden voor het begin van de opleiding. De studenten kunnen via de Whatsapp contact met elkaar zoeken. De nieuwe studenten kunnen vragen stellen aan de ouderejaars studenten die al geïntegreerd zijn op de UT, de opleiding en in Enschede. Het is verstandig om studenten van dezelfde afkomst te koppelen, dat geeft een vertrouwd gevoel. Tot slot, door in een vroeg stadium contact te hebben, leren ze al mensen kennen van de opleiding. Op het ITC is er een kleine vergoeding voor de ouderejaarsstudenten. Het wordt geadviseerd aan de opleiding ME om dit ook te doen om het opzetten van de activiteit te bevorderen.

Workshop “De basiskennis”

Wanneer een internationale student naar Nederland komt zijn de meest simpele dingen onbekend. Er wordt veel van de studenten verwacht om te regelen, zoals een fiets of een bankrekening. Binnen deze workshop wordt er bij deze basiskennis stilgestaan. Voorbeelden zijn hoe de studenten een verzekering moeten afsluiten, hoe ze een fiets kunnen huren via Swapfiets, hoe ze een bankrekening moeten openen, hoe ze boeken kunnen bestellen, hoe ze kunnen inloggen op de onderwijssystemen zoals Canvas en Osiris en waar ze heen moeten voor hulp. Het is van belang de groep op te delen in kleine groepen en in een klaslokaal plaats te nemen zodat de studenten hun laptop mee kunnen nemen of mee kunnen schrijven. Concluderend, in een klassikale omgeving.

Workshop “Laten wij elkaar beter leren kennen”

Deze workshop sluit bij de bovenstaande workshop aan. Tijdens deze workshop krijgen de studenten uitgebreide informatie over de universiteit, opleiding en de daarbij horende regels. Er wordt uitgelegd hoe er met elkaar wordt omgegaan, welke regels er zijn en wat er van de studenten verwacht wordt. Te denken valt aan bewustwording te creëren met betrekking tot de internationalisering en wat daarbij komt kijken. Uit de interviews is gebleken dat de respondenten het vervelend vonden dat er veel Nederlands werd gesproken. Tijdens het college kan er ook aandacht aan worden geschonken aan waarom Engels nu de voertaal wordt en waarom daar voor gekozen is. Daarnaast krijgen de studenten de kans om hun eigen cultuur met bijzonderheden toe te lichten. Hierdoor kan er meer begrip komen voor een bepaalde cultuur. Daarnaast zorgt het voor interactie. Advies is om te praten met het ITC om te kijken hoe zij deze activiteit hebben opgezet.

Workshop “Verkeer en regels”

De volgende workshop zal de twee bovenstaande workshops aanvullen. Er komt veel op de internationale studenten af en daarnaast bevinden ze zich in een land waar andere regels en wetten gelden dan in hun thuisland. Daarom is het van belang om ook hierover de basis bij te brengen bij de internationale studenten, te beginnen bij verkeer en regels. Net als het ITC kan er een politieagent komen die de standaard verkeersregels en wetten gaan uitleggen bij de studenten. Immers, wat heel normaal is in een cultuur kan strafbaar zijn in Nederland. Het is van belang dat de studenten niet overspoeld worden met informatie maar dat er een leuk en interactief college wordt gehouden.

College door een oud-student of ouderejaars student

Het is fijn voor een student, die net in een nieuw land is en die het wellicht lastig vindt om te acclimatiseren, om iemand te vinden die hetzelfde heeft meegemaakt. In dit college vertelt een oud student over zijn/haar tijd hier in Nederland en waar hij/zij tegen aan liep tijdens het studeren en acclimatiseren. Diegene kan wat vertellen en uitleggen wat de studenten in dat geval kunnen doen. Na het college kunnen de doegroepen opgesplitst worden om apart te gaan zitten met de oud student of een ouderejaars student om in alle rust vragen te stellen en met elkaar in gesprek te gaan.

Ontmoetingsavonden

In de maand na de introductie kunnen er informatieavonden worden georganiseerd waarbij de focus ligt op de internationale studenten. Hierbij geeft de opleiding nogmaals de kans om nieuwe mensen te leren kennen. Door te focussen op de internationale studenten kunnen ze elkaar helpen met problemen of uitdagingen die ze ondervinden. Daarnaast kunnen ze mensen vinden met dezelfde achtergrond waardoor ze wellicht zich wat meer thuis voelen. Tijdens deze avond wordt er een leuke en informele sfeer gecreëerd met hapjes en drankjes. Dit kan wellicht plaatsvinden in de ruimte van Newton, de studievereniging. Hierbij krijgen de internationale studenten ook meer affiniteit met de verenigingen en zijn leden.

Informatiepunt

Hierbij wordt er een vast punt georganiseerd waar de internationale studenten terecht kunnen met vragen. Er staat een soortgelijke activiteit op het programma van de introductie, namelijk de Facility Market. Echter lopen er andere activiteiten synchroon met deze activiteit en kan dat er voor zorgen dat de studenten deze activiteit niet bezoeken. Het idee is om een ouderejaars student bij een tafel te laten zitten om vragen te beantwoorden. Dit kan gedaan worden bij Newton, de studievereniging van de opleiding. Daarnaast geldt dit niet alleen voor het facultaire gedeelte van de introductie, maar kan dit plaatsvinden over de gehele tien dagen.

3.2.3 Haalbaarheid

Het advies om zowel op de studenten in te spelen als op de medewerkers is veel werk maar zeker haalbaar. De medewerkers moeten de wensen en behoeften van de internationale studenten leren herkennen om daar voldoende op in te kunnen spelen. Wanneer deze kennis niet in huis is, kan dit niet optimaal worden gedaan en zal de gewenste gastvrijheidsbeleving niet bereikt kunnen worden. Er zijn verschillende aspecten die de haalbaarheid verhogen, bijvoorbeeld de motivatie om gastvrij te worden naar de internationale studenten toe. Door bijvoorbeeld in gesprek te gaan met het ITC, die gastvrijheid goed begrijpen, kunnen de medewerkers van ME geïnspireerd worden en vragen stellen over de activiteiten uit het introductieprogramma van de ITC. Helaas zijn er ook aspecten die de haalbaarheid kunnen verlagen. Door de gesprekken die gevoerd zijn met de verschillende partijen is er geconcludeerd dat het begrip gastvrijheid niet volledig begrepen wordt. Daarom vraagt de invoering van de adviezen dan ook medewerking en inzet van de medewerkers, echter dit kan stuiten op weerstand en onbegrip. Het is dan ook aan de opleidingsdirecteur om de medewerkers het belang van gastvrijheid in te laten zien. Zoals uit de theorie is gebleken zijn de medewerkers de drijvende kracht achter gastvrijheid en interculturaliteit. Een mogelijkheid is om iemand, een expert op het gebied van

gastvrijheid, (tijdelijk) aan te stellen die de vernieuwing van de introductie op zich neemt om de haalbaarheid te verhogen.

3.3 Implementatie

Nu er een oplossing is gevonden voor het managementprobleem wordt er een implementatieplan geschreven **om beide adviezen door te voeren**. Deze wordt geschreven aan de hand van de PDCA cyclus. Binnen de PDCA zijn er vier fases die aan bod komen, namelijk Plan, Do, Check en Act. Met de PDCA cyclus wordt er eerst een plan geschreven. Daarna wordt dit plan uitgevoerd. Vervolgens wordt het plan geëvalueerd en worden de verbeterpunten doorgevoerd in het vernieuwde plan. Vervolgens worden de stappen opnieuw doorlopen (Passionned Group, z.d). De PDCA cyclus die geschreven is aan de hand **van een SMART doelstelling** is in een tabel **weergegeven**. Hieronder is een beknopte weergave te vinden van de PDCA cyclus. De uitgebreide PDCA cyclus inclusief toelichting is te vinden in bijlage IX.

De SMART doelstelling die bij de PDCA cyclus hoort, luidt als volgt: binnen twee weken ná de introductie worden de resultaten van de vernieuwde introductie getoetst onder de eerstejaars internationale leerlingen van de opleiding ME door middel van gesprekken om zodoende de gastvrijheidsbeleving te testen of de negen aspecten van Pijls ervaren zijn tijdens de introductie.

Activiteit	Implementatie duur/wanneer?	Wie?	Hoe?
PLAN			
Medewerkers selecteren en werven	15 uur 1 oktober /november '19	Onderwijsdirecteur (OD)	Intern of via HR werven
Vergadering plannen en doel bespreken	2 uur 1 december '19	OD, betrokken partijen, (nieuwe) medewerker(s)	Inplannen in agenda's
Werving trainingsbedrijven	3 uur 1 december '19	Verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	Zoeken op internet, contact opnemen, afspraak maken
Plannen van de trainingen	5 uur 1 december '19	Verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	In overleg met trainings-bedrijf en deelnemers
Plannen gesprek met het ITC	0,5 uur 1 december '19/ januari '20	Verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	Contact opnemen met ITC
Opstellen van het activiteitenplan	15 uur 1 januari '20	Verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	Aan de hand van dit onderzoek
Werven studenten proefronde	5 uur 1 j januari '20	OD en verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	Mailtjes sturen en praatje houden in de les
Vorbereiding proefronde	10 uur 1 januari '20	Verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	Input te verkrijgen van meerdere partijen over de vormgeving
Vergaderingen plannen	2 uur 1 januari '20	(Secretariaat) OD	Inplannen in agenda's
Opstellen evaluatieplan	10 uur 1 januari '20	Verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	Input te verkrijgen van meerdere partijen over de vormgeving
DO			
Training volgen	16 uur 1 februari '20	OD, betrokken partijen, (nieuwe) medewerker(s)	Trainingsdagen in plannen
Gesprek ITC	2 uur 1 februari/ maart '20	Verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	Gesprek aangaan met het ITC
Draaiboek maken	10 weken 1 februari t/m april '20	Verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	Door de eerder gemaakte opzet en nieuwe verkregen input van betrokkenen.
Proefronde	4 uur 1 april '20	OD, betrokken partijen, (nieuwe) medewerker(s)	Het draaiboek te testen met uitgenodigde studenten

Vergaderingen houden	6 uur 1 februari t/m april '20	OD, betrokken partijen, (nieuwe) medewerker(s)	Inplannen in agenda's
Uitwerken evaluatieplan	5 weken 1 april '20	Verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	Door de eerder gemaakte opzet en nieuwe verkregen input van betrokkenen.
CHECK			
Tweede gesprek ITC	2 uur 1 mei '20	Verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	Contact opnemen met ITC
Gesprek studenten over de verbeterpunten	2 uur 1 mei '20	OD, betrokken partijen, (nieuwe) medewerker(s)	Contact opnemen met de studenten en gesprekken plannen en voeren
Checken evaluatieplan met medewerkers	4 uur 1 mei '20	OD, betrokken partijen, (nieuwe) medewerker(s)	Inplannen in agenda's
ACT			
Bespreken resultaten	3 uur 1 mei '20	OD, betrokken partijen, (nieuwe) medewerker(s)	Inplannen in agenda's
Doorvoeren verbeterpunten	5 weken 1 mei/juni '20	Verantwoordelijke- of nieuwe medewerker	Draaiboek aanpassen met verkregen inzichten
Doorvoeren vernieuwd programma	10 weken 1 juni t/m augustus '20	OD, betrokken partijen, (nieuwe) medewerker(s)	Regelen van alle benodigde aspecten uit het draaiboek
Doorvoeren evaluatieplan	10 weken 1 september t/m november '20	OD, betrokken partijen, (nieuwe) medewerker(s)	Alle stappen doorlopen die zijn geschreven in het evaluatieplan.

Tabel 3.2 Beknopte weergave PDCA

3.4 Kosten en baten

Kosten

Aan het opzetten van de nieuwe activiteiten zijn kosten verbonden, zie tabel 3.3.1. Uit gesprekken met de opdrachtgever is naar voren gekomen dat het financiële plaatje niet doorslaggevend is voor het wel of niet uitvoeren van het advies. Dhr. van Zuilekom heeft aangegeven dat de opleiding voornamelijk benieuwd is wat de mogelijkheden zijn op het gebied van gastvrijheid en dat de financiën daarbij niet de hoogste prioriteit zijn. De kosten voor de faculteitsintroductie zijn niet bekend (ing. K.M. van Zuilekom, persoonlijke communicatie, 6 januari 2020). Momenteel wordt er voor de faculteitsintroductie €35 euro gevraagd aan de studenten (Kick-In, z.d.). Zoals geadviseerd moeten er nieuwe activiteiten toegevoegd worden aan het programma. **Hieronder wordt in een tabel de verwachte kosten gegeven per activiteit.** Onder de tabel wordt een verklaring gegeven hoe er tot bepaalde kosten is gekomen.

	Waar bestaan de kosten uit?	De verwachte kosten
Activiteiten		
Welcome Buddy System	€5,- per internationale student. Dit jaar waren er 87 studenten.	€400-€500
Workshop "De basiskennis"	€1,40 per student. Er zijn 233 studenten.	€400-€500
Workshop "Laten wij elkaar beter leren kennen"	€1,40 per student. Er zijn 233 studenten.	€400-€500
Workshop "Verkeer en regels"	€1,40 per student. Er zijn 233 studenten. Attentie voor de spreker politie van max. €25	€400-€500
College door een oud-student of ouderejaars student	€1,40 per student. Er zijn 233 studenten. Attentie voor de spreker van max. €25	€400-€500
Ontmoetingsavonden	€1,40 per student. Er zijn 87 studenten.	€100-€200
Informatiepunt	Geen kosten	

Trainingen		
Trainingen in gastvrijheid en interculturaliteit	Zie omschrijving	€1000 per werknemer
Overige kosten		
Kosten vaste aanstelling (optioneel)	Zie omschrijving	€20,172

Tabel 3.3.1: Kostenschatting van nieuwe activiteiten

Het Welcome Buddy System wordt alleen gelanceerd onder de internationale studenten omdat zij naar een land, dat niet hun thuisland is, verhuizen. De €5 euro is voor de student in Nederland om iets leuks met de internationale student te gaan doen. Wellicht motiveert het de Nederlandse studenten om mee te doen. Voor de workshop “De basiskennis” zijn er geen kosten nodig om dit op te zetten omdat het om een presentatie gaat waarbij informatie wordt gegeven. Een optionele kostenpost kan zijn om wat hapjes en drankjes neer te zetten voor de studenten. Hiervoor worden de gemiddelde kosten per activiteit genomen, namelijk: €35:25 activiteiten (alle activiteiten op het facultaire programma)= €1,40 per student. Voor deze activiteit geldt dat ook de Nederlandse studenten zullen aansluiten. Daar wordt dus ook rekening mee gehouden tijdens het programma. Er waren dit jaar 233 eerstejaars ME studenten waarvan 87 internationale studenten (Drs. E.M. Gommer, persoonlijke communicatie, 18 september 2019). Deze kosten zullen hetzelfde zijn voor de twee andere workshops, echter komen daar nog additionele kosten bij, namelijk een attentie voor de sprekers. Mevr. Boogaard en mevr. Metz bevestigen dit. Zij geven aan dat er geen additionele kosten zijn voor de workshops en het inhuren van de sprekers (M. Metz & T. Boogaard, persoonlijke communicatie, 7 januari 2019). De ontmoetingsavonden zijn voornamelijk voor de internationale studenten maar dat sluit niet uit dat de nationale studenten niet komen. Daarnaast zullen ook niet alle 87 internationale studenten komen. De kosten voor de gastvrijheidstrainingen voor de medewerkers zijn lastig in te schatten. Er is gekeken naar het bedrijf Gastvrijheid In Bedrijf. Zij geven veel trainingen over gastvrijheid en sluiten aan bij het advies en de doelen voor de opleiding en is een goede optie voor de opleiding om in te huren. Zij gaan met een bedrijf in gesprek om te kijken welke pijnpunten er zijn en welke trainingen daar bij passen (gastvrijheidinbedrijf, z.d.). Daarom is het lastig om een prijsindicatie te geven voor dit bedrijf. Echter geeft de CBS aan dat bedrijven gemiddeld €1000 euro per werknemer uitgeven wanneer het aankomt op workshops en trainingen (CBS, 27 december 2017). Tot slot is opgevallen dat de medewerkers van de opleiding het druk hebben. In het advies is er ten eerste van uitgegaan dat het uitzetten en opzetten van de nieuwe activiteiten door de bestaande medewerkers wordt gedaan. Indien dit niet mogelijk is kan de opleiding er voor kiezen om een nieuwe medewerker aan te nemen. Dit is optioneel. Volgens de CAO van de universiteiten is het minimale salaris €1681 per maand (Vsnu, juni 2019). Dit bedrag wordt voor de berekening aangehouden en keer 12 maanden gedaan. Echter is dit giswerk aangezien dit ook ligt aan onder andere aan de functie die de medewerker krijgt binnen het bedrijf, de leeftijd en het aantal werkuren. Daarnaast is het goed om in acht te nemen dat alle bovenstaande kosten, verwachte kosten zullen zijn. Gezien de stijgende aantallen waar de opleiding mee te maken heeft, zie hoofdstuk 2.3.2, is het waarschijnlijk dat de kosten hoger zullen uitvallen dan bovenstaande schatting.

Baten

Naast de verwachte kosten zijn er ook verwachte baten die bij dit advies horen. Wanneer de introductie en de voorgenomen gastvrijheid goed tot uiting komen kan dit de gastvrijheidsbeleving onder de studenten verhogen. Dit kan waarschijnlijk problemen verhelpen waar de internationale studenten tegen aanlopen. Zoals in de aanleiding is vermeld kost het begeleiden van een buitenlandse student meer tijd en geld dan het begeleiden van een Nederlandse student. Door de internationale studenten een betere gastvrijheidsbeleving te geven tijdens de introductie kunnen deze kosten, wat betreft begeleiding, verminderd worden. Daarnaast zijn de studenten door de informatieve introductie beter voorbereid op het academisch schooljaar en zijn ze beter geacclimatiseerd in hun nieuwe thuisland. Er is in de trends geconcludeerd dat er meer concurrentie is tussen de diverse universiteiten. Een baat die hierbij komt kijken is dat er door een gastvrije introductie meer

internationale studenten naar de universiteit Twente komen om te studeren. De huidige studenten zullen door de verhoogde gastvrijheidsbeleving de positieve ervaringen doorvertellen aan vrienden en kennissen. Hierdoor worden andere, toekomstige, studenten geïnspireerd om ook te gaan studeren aan de universiteit en de opleiding ME.

3.5 Conclusie advies

Het bovenstaande advies geeft antwoord op het managementvraagstuk. Het managementvraagstuk luidt als volgt: *Hoe kan de opleiding Mechanical Engineering van de UT de gastvrijheidsbeleving onder de eerstejaars internationale studenten verhogen door middel van activiteiten gericht op gastvrijheid tijdens de introductieweek?* Mede dankzij het onderzoek dat is uitgevoerd onder de studenten zijn er verschillende punten naar voren gekomen waarop geanticipeerd moet worden om te kunnen inspelen op de wensen en behoeften van de internationale studenten. De belangrijkste faalfactoren die uit de interviews naar voren zijn gekomen is dat de studenten meer inhoudelijke informatie willen over de opleiding en alles wat daarbij komt kijken, dat ze meer mensen willen ontmoeten, dat niet altijd de situatie van de internationale student werd begrepen, eerder informatie over de introductie willen hebben, het missen van informatie van de opleiding tijdens de introductie en het teveel gebruiken van de Nederlandse taal. Echter heeft de opleiding niet alles in de hand qua introductie. Alleen het facultaire gedeelte is vrij in te richten en daar wordt dan ook het advies voor geschreven.

Er zijn twee adviezen opgesteld. Het eerste advies is om verschillende activiteiten te organiseren die aansluiten bij de wensen en behoeften van de internationale studenten die zij tijdens de interviews hebben aangegeven als faalfactoren tijdens de introductie. Het tweede advies is om de medewerkers op te leiden op het gebied van gastvrijheid om zodoende interculturaliteit te creëren. Zonder de juiste kennis en kunde kan er niet voldoende op gastvrijheid worden ingespeeld en kan de gewenste gastvrijheidsbeleving niet tot uiting komen. Deze adviezen sluiten aan bij de aanleiding en de wens die de opdrachtgevers hebben uitgesproken, namelijk het beter implementeren van de internationalisering en daarbij gastvrijheid ontwikkelen zodat de internationale studenten zich net zo thuis voelen als de nationale studenten. Er wordt uiteindelijk voor een combinatie van de twee opties gekozen.

De eerste stap is om de medewerkers en de betrokkenen bij de introductie trainingen te geven op het gebied van gastvrijheid om zodoende een beter beeld te krijgen van wat gastvrijheid nu eigenlijk is. Zo leren de medewerkers de negen aspecten van Pijls et al. (2017) beter te begrijpen en toe te passen tijdens de introductie en wellicht ook in de rest van de opleiding. De tweede stap bestaat uit een aantal activiteiten die aansluiten bij de negen aspecten van Pijls et al. (2017), De Guest Journey en de wensen en behoeften die de respondenten hebben aangegeven tijdens de interviews. Vervolgens moeten de activiteiten worden uitgezet.

Het antwoord op het managementvraagstuk luidt dus als volgt: de opleiding ME van de UT kan de gastvrijheidsbeleving verhogen door de allereerst de medewerkers te trainen en bewustwording te creëren op het gebied van gastvrijheid zodat zij de behoeften van de internationale studenten kunnen herkennen. De activiteiten die zijn bedacht voor de opleiding om gastvrijheid toe te passen zijn: Welcome Buddy System, workshop “De basiskennis”, workshop “Laten wij elkaar beter leren kennen”, workshop “Verkeer en regels”, een college door een oud-student of ouderejaars student, ontmoetingsavonden en een informatiepunt.

4. Nawoord

In het nawoord wordt er gereflecteerd op het thesisproject. Als eerste wordt er gereflecteerd op het eigen handelen van de onderzoeker tijdens het project. Ten tweede wordt er gereflecteerd op de waarde van het thesisproject voor de toeristische branche en het vakgebied.

4.1 Reflectie op eigen handelen

Ik heb veel geleerd over mijzelf tijdens het thesisproject. Zowel positief als negatief. Het eerste punt waar ik met name in het begin en tijdens de overgang van TPD naar thesis tegenaan liep is dat ik niet goed wist waar ik moest beginnen. Ik was overspoeld met de taken en ik kon heel lastig filteren en focussen op wat school nu van mij verwachtte en wat de opdrachtgever nu eigenlijk wilde. Daarnaast vind ik het altijd lastig om vragen te stellen. Ik ben letterlijk begonnen bij het begin, en om voor mijzelf op te schrijven wat de aanleiding was en wat ik wilde doen. Na verloop van tijd begon ik alles steeds helderder te krijgen, mede door gesprekken met de opdrachtgever en mijn examinerator. Ik heb uiteindelijk geleerd dat het mijn onderzoek is en ik mij niet te veel moet laten leiden door andere meningen.

Daarnaast ben ik erg perfectionistisch. Het gevolg daarvan is dat ik daardoor teveel hooi op mijn vork kan nemen en daardoor teveel werk op mij neem. Een voorbeeld hiervan is dat ik mij voorgenomen had om de weekenden vrij te nemen. Dit is vaak niet gelukt omdat ik het project niet los kon laten. Dit is een verbeterpunt voor mij bij toekomstige projecten.

Zoals ik al eerder vermeldde, durf ik vaak geen vragen te stellen. Echter, heb ik dit wel moeten doen om informatie te krijgen vanuit de opdrachtgever en het bedrijf. Wat hielp is dat ik veel aanwezig ben geweest binnen het bedrijf en op kantoor zodat ik mij steeds zelfverzekerder voelde en daardoor geen problemen meer ervoer.

Aspecten die goed zijn gegaan binnen het project was de planning. Ik maak graag planningen zodat ik weet wat ik moet doen en wanneer het gedaan moeten worden. Ik laat dus ook niets op het laatste moment aankomen. Uiteraard zijn er binnen het project dingen die effect hebben gehad op de planning niet goed gegaan. Een voorbeeld hiervan is dat het voor mij heel lastig was om respondenten te krijgen voor het onderzoek. Hoewel ik op tijd ben begonnen te werven duurde het, om verschillende redenen erg lang. Dit veroorzaakt stress waardoor ik alles op alles zet om het weer bij te werken. Mijn doorzettingsvermogen is op dit soort momenten handig. Daarnaast ben ik leergierig en creatief wat mij ontzettend heeft geholpen tijdens het project. Mijn leergierigheid hielp mij om veel kanten van de managementprobleem te bekijken en dat ik heel veel te weten wil komen om zodoende volledige antwoorden te krijgen op de geformuleerde vragen.

Wat ook heeft geholpen is dat ik een afspraak heb gemaakt met mijn opdrachtgever, dhr. van Zuilekom, om elke vrijdag een mailtje te sturen met de voortgang en de planning voor de komende week. Aan de hand daarvan hebben wij ook regelmatig op de maandag even bij elkaar gezeten om diverse zaken te bespreken. Dit was erg fijn want zo kreeg ik feedback vanuit de organisatie en was er gelegenheid voor vragen. Daarnaast stelde mijn eerste examinerator, mevr. Meijer-van Wijk, in de TPD fase deadlines voor feedback. Dit hielp mij niet alleen met de planning maar ook om focus te vinden binnen het project. In het tweede gedeelte werd er door mijn nieuwe examinerator, mevr. Holtkamp, geen deadlines gesteld wat ik ook wel prettig vond omdat ik mijn eigen planning kon aanhouden en flexibel kon zijn indien nodig. Ik heb veel persoonlijke gesprekken gehad met mijn examineratoren, niet alleen voor het inhoudelijke gedeelte van het verslag maar ook om mij te motiveren wanneer ik het even lastig had.

Concluderend kan ik stellen dat ik veel heb geleerd tijdens het schrijven van mijn thesis. Ik ben erachter gekomen wat mijn sterke punten en mijn verbeterpunten zijn. Mijn sterke punten zijn dat ik goed kan plannen, doorzettingsvermogen heb, leergierig en creatief ben. De verbeterpunten zijn dat ik de schrijver ben van mijn verslag en dat ik daarbij ook de keuzes moet maken en mij niet teveel moet laten beïnvloeden door anderen. Het tweede leerpunt is om mijn perfectionisme te verminderen zodat

de werkdruk niet te hoog wordt en ik minder stress ervaar. Mijn laatste verbeterpunt is om zelfverzekerder te worden en daardoor vragendurf te stellen wanneer ik deze heb. Deze punten zal ik meenemen naar toekomstige projecten.

4.2 Reflectie op de waarde van de thesis

Er zijn verschillende punten waardoor mijn thesis project wel of geen waarde kan hebben voor de branche. Mijn thesis kan geen waarde hebben voor de branche aangezien het managementvraagstuk zeer specifiek is voor de opleiding ME en de introductie die zij organiseren en hoe deze gastvrijer gemaakt kan worden. De resultaten zijn gericht op de studenten van de opleiding ME en de wensen van de opleiding om te internationaliseren en zodoende gastvrijer te worden. Daarnaast zijn er te weinig respondenten gesproken om de resultaten van de respondenten te generaliseren. Wel heeft het, mede door de uitgebreide theorie en onderzoeksvragen, potentie om breder getrokken te worden. Het onderzoek draagt bij, bij de wens van de opdrachtgever, om te internationaliseren; een wens van verschillende instellingen zoals de trends hebben weergegeven (OWC, 2019). Daarnaast kan het andere bedrijven in de branche een idee geven van hoe belangrijk gastvrijheid is, en met name voor de internationale studenten, en ze inspireren om gastvrijheid te ontwikkelen. Tot slot, kan mijn thesisproject mensen inspireren die ook onderzoek doen naar gastvrijheid door middel van de verschillende gevonden bronnen, de onderzoeksopzet, de verschillende activiteiten die gastvrijheid beïnvloeden en interculturaliteit onder de werknemers.

Oldenzaal, Februari 2020

Marjolein Spies

Literatuurlijst

Ariffin, A. (2013). Generic dimensionality of hospitality in the hotel industry: A host–guest relationship perspective. *International Journal of Hospitality Management*. 35, 171-179. doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.06.002. Geraadpleegd van: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431913000856>

Baarda, B., Van der Hulst, M., & De Goede, M. (2012). *Basisboek Interviewen. Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews* (derde editie). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.

CBS (27 december 2017). Bouwbedrijven besteden het minst aan cursussen. Geraadpleegd op 3 december 2019, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/52/bouwbedrijven-besteden-minst-aan-cursussen>

CBS (2018). Ontwikkeling cao lonen/uurloon. Geraadpleegd op 6 oktober 2019, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-arbeidsmarkt/ontwikkeling-cao-lonen/uurloon>

Cultuur van de Vlaamse overheid (z.d.). Interculturaliseren. Geraadpleegd op 9 oktober 2019, van <https://cjsm.be/cultuur/themas/diversiteit/interculturaliseren>

Ensie (21 april 2017). Saturatie. Geraadpleegd op 5 oktober 2019, van <https://www.ensie.nl/dit-is-onderzoek/saturatie>

Ensie (21 april 2017). Verkennend onderzoek. Geraadpleegd op 5 oktober 2019, van <https://www.ensie.nl/basisboek-kwalitatief-onderzoek/verkennd-onderzoek>

Fischer, T., Julsing, M. (2014). *Onderzoek doen! Kwantitatief en kwalitatief onderzoek* (tweede editie). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.

Gastvrijheid in bedrijf (z.d.). Maatwerk workshops en trainingen. Geraadpleegd op 3 januari 2020, van <https://www.gastvrijheidinbedrijf.nl/diensten/workshops-en-trainingen/>

IDR Institute (intercultural Development Research) (z.d.). The Developmental Model of intercultural Sensitivity. Geraadpleegd op 26 november 2019, van <https://www.idrinstitute.org/dmis/>

ITC (z.d.). Education. Geraadpleegd op 3 december 2019, van <https://www.itc.nl/education/>

Kick-In Commissie (2019). *Externe evaluatie Kick-In 2019*. Enschede: Universiteit Twente

Kick-In (z.d.). Kick-In 2019: Colour It Up. Geraadpleegd op 6 oktober 2019, van <https://www.kick-in.nl/nl/faq>

King (1995). What is hospitality? *International Journal of Hospitality Management*. 14. 219-234. Doi: 10.1016/0278-4319(95)00045-3. Geraadpleegd van: <https://www.sciencedirect.com.saxion.idm.oclc.org/science/article/pii/0278431995000453>

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) (2019). De staat van onderwijs. Trends in het hoger onderwijs. Geraadpleegd op 5 november 2019, van <https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/staat-van-het-onderwijs/documenten/rapporten/2019/04/10/hoofdpijnen-de-staat-van-het-onderwijs-2019>

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) (2019). Discussienotitie hoger onderwijs en onderzoek: trends en strategische vragen. Geraadpleegd op 5 november 2019, van

<https://www.toekomstvanhethogeronderwijs.nl/custom/theme/assets/images/Discussienotitie%20hoger%20onderwijs%20en%20onderzoek.pdf>

Passionned Group (z.d.). Verbetermethoden: plan, do, check & act. Geraadpleegd op 26 september 2019, van <https://www.pdcacyclus.nl/verbetermethoden/plan-do-check-act/#act-fase>

Pijls-Hoekstra, R., Groen, B. H., Galetzka, M., & Pruyn, A. T. H. (2015). Experiencing hospitality: an exploratory study on the experiential dimensions of hospitality. Paper presented at EuroCHRIE 2015, Manchester, United Kingdom. Geraadpleegd van: <https://research.utwente.nl/en/publications/experiencing-hospitality-an-exploratory-study-on-the-experiential>

Pijls-Hoekstra, R., Groen, B. H., Galetzka, M., & Pruyn, A. T. H. (2017). Measuring the experience of hospitality: Scale development and validation. *International journal of hospitality management*, 67, 125-133. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.07.008>. Geraadpleegd van: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431917303183#>

Plooi, F. (2011). *Onderzoek doen. Een praktische inleiding in onderzoeksvaardigheden* (tweede editie). Amsterdam: Pearson Education Benelux.

Rabobank (april 2019). Cijfers en trends. Hoger onderwijs. Geraadpleegd op 4 november 2019, van <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/onderwijs/hoger-onderwijs/>

Sizoo, S., Iskat, W., Plank, R., & Serrie, H. (2004). Cross-Cultural Service Encounters in the Hospitality Industry and the Effect of Intercultural Sensitivity on Employee Performance. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 2, 61-77, DOI: 10.1300/J149v04n02_04. Geraadpleegd van: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J149v04n02_04?casa_token=aBAIH0iqepcAAAA:tmbx1fP_RscJVZdk8ERBli6IT9HwO2e3Lwm0swM8OG0jXklb45KK0PUPRDCjphNZ5RY9-QBIFTY0BQU

Thijssen, T (2010). De toekomst van Hospitality Business: van verkopen van goederen en diensten naar het winstgevend toeristen van de gastbeleving. Geraadpleegd op 21 oktober 2019, van <https://search.saxionbibliotheek.nl/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=7053>

Times Higher Education (z.d.). World University Rankings 2019. Geraadpleegd op 24 september 2019, van https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2019/world-ranking#!/page/0/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats

Times Higher Education (z.d.). World University Rankings 2020. Geraadpleegd op 5 okt 2019, van https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/world-ranking#!/page/0/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats

Universiteit Twente (2017). Jaarverslagen. Geraadpleegd op 7 oktober 2019, van <https://www.utwente.nl/organisatie/feiten-en-cijfers/jaarverslag/>

Universiteit Twente (2018). Jaarverslagen. Geraadpleegd op 9 september 2019, van <https://www.utwente.nl/organisatie/feiten-en-cijfers/jaarverslag/>

Universiteit Twente (z.d.). Organisatie. Geraadpleegd op 9 september 2019, van: <https://www.utwente.nl/organisatie/>

Universiteit Twente (z.d.). Positie UT in gerenommeerde rankings. Geraadpleegd op 10 september 2019, van: <https://www.utwente.nl/organisatie/feiten-en-cijfers/rankings/>

Universiteit Twente (z.d.). Vision2020. Geraadpleegd op 10 september 2019, van <https://www.utwente.nl/en/vision2020/>

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken* (vijfde editie). Amsterdam: Boom uitgevers.

VSNU (Juni 2019). Cao Nederlandse universiteiten. Geraadpleegd op 10 januari 2020, van <https://www.vsnv.nl/cao-universiteiten.html>

Bijlagen

- I. Operationalisatie gastvrijheid
- II. Tabel kennisdragers
- III. Programma ITC
- IV. Organisatie structuur Kick-In
- V. Programma algemene introductie
- VI. Programma facultaire introductie
- VII. Doelen en subdoelen algemene introductie en facultaire introductie
- VIII. Aspecten en sub aspecten gastvrijheid
- IX. PDCA
- X. Interviewguide
- XI. Transcript R1
- XII. Transcript R2
- XIII. Transcript R3
- XIV. Codeboom en fragmenten
- XV. Uitgebreide uitwerking diepte-interviews
- XVI. AAOCC methode

Bijlage I Operationalisatie gastvrijheid

Welkom		
	open	Heb jij het gevoel dat je introductie open stond voor internationale studenten?
	uitnodigend	Vond je de introductie uitnodigend?
	Welkom/warm	Voelde jij je welkom als internationale student tijdens de introductie?
	toegankelijk	Was de introductie toegankelijk voor jou als internationale student?
	Beleefd/vriendelijk/netjes*	Werd je als internationale student beleefd/vriendelijk/netjes te woord gestaan? Was het netjes tijdens de introductie?
Op je gemak voelen		
	Veiligheid/veilig	Voelde jij je als internationale student veilig tijdens de introductie?
	thuis voelen	Voelde jij je thuis op de introductie
	op je gemak voelen/Relaxed	Voelde jij je op je gemak tijdens de introductie?
	het weten wat er gaat komen	Vanaf het moment dat jij je aanmeldde voor de opleiding, hoe heb je de informatie verschaffing over de introductie ondervonden? Vanaf het moment dat jij je aanmeldde voor de opleiding, hoe heb je de informatie verschaffing over de introductie ondervonden?
Empathie		
	begrip tonen	Vanaf het moment dat jij je aanmeldde voor de opleiding, hoe heb je de informatie verschaffing over de introductie ondervonden?
	het begrijpen van behoeften	Waaraan kon je dat zien dat er ingespeeld werden op de behoeften van de internationale student?
	betrokkenheid	Werd jij als internationale student betrokken bij activiteiten tijdens de introductie. Had je een stem?
	hulp en ondersteuning	Kreeg je tijdens de introductie hulp en ondersteuning die jou als internationale student kan helpen?
	op dezelfde lijn zitten	Heb je het gevoel gehad dat jij als internationale student op dezelfde lijn zat met de organisatie van de introductie qua behoeften, normen en waarden?

Dienstbaarheid		
	nuttig	Vond je de introductie als internationale student nuttig?
	beschikbaar	Was de organisatie van de introductie beschikbaar tijdens de introductie wanneer je dat nodig had?
	het verlichten van taken en zorgen/effort to take care	Heeft de introductie kunnen bijdragen om jou te verlichten van eventuele zorgen en taken?
	oprecht	Vond je de introductie oprecht? (Dit in combinatie met de eerdere genoemde aspecten, zoals welkom en veilig.
Erkenning		
	contact	Heb jij tijdens de introductie veel contacten kunnen leggen?
	belangrijk voelen	Voelde jij je als internationale student even belangrijk als de Nederlandse studenten?
	waardering	Voelde jij je gewaardeerd als internationale student tijdens de introductie?
	interesse	Kon je merken dat er interesse was in jou als internationale student tijdens de introductie?
	respect	Werden jou waarden en normen en behoeften als een internationale student met respect behandeld
	serieus genomen worden	Kon je merken dat er interesse was in jou als internationale student tijdens de introductie?
Autonomie	de controle hebben/invloed hebben/een keuze hebben	In welke mate had jij controle tijdens de introductie? Te denken valt dan aan het programma
	vrijheid	Ervaarde jij de vrijheid om te zijn wie je wilde zijn met jouw achtergrond als een internationale student?
Verrassing	onverwacht (positief)	Heeft de introductie jou onverwacht en positief verrast tijdens de introductie op het gebied van gastvrijheid?
	de verwachtingen overtreffen/verrassend	Op welke manier heeft de introductie jouw verwachtingen overtroffen?
Vermaak	afleiding	Gaf de introductie jou de afleiding van eventuele problemen die je als internationale student zou kunnen ervaren?

	Plezier/vermaak	Heb je de introductie met plezier ervaren?
Efficiëntie	Efficiëntie/doeltreffend	Vond je de introductie doeltreffend?
	gemakkelijk	Vond je het gemakkelijk om deel te nemen aan de introductie als een internationale student zijnde? Vond je het als internationale student gemakkelijk om aansluiting te vinden met de andere studenten?
	vloeiend	Vond je het proces van inschrijving van de opleiding tot aan het einde van de introductie een vloeiend proces?

Bijlage II Tabel kennisdragers

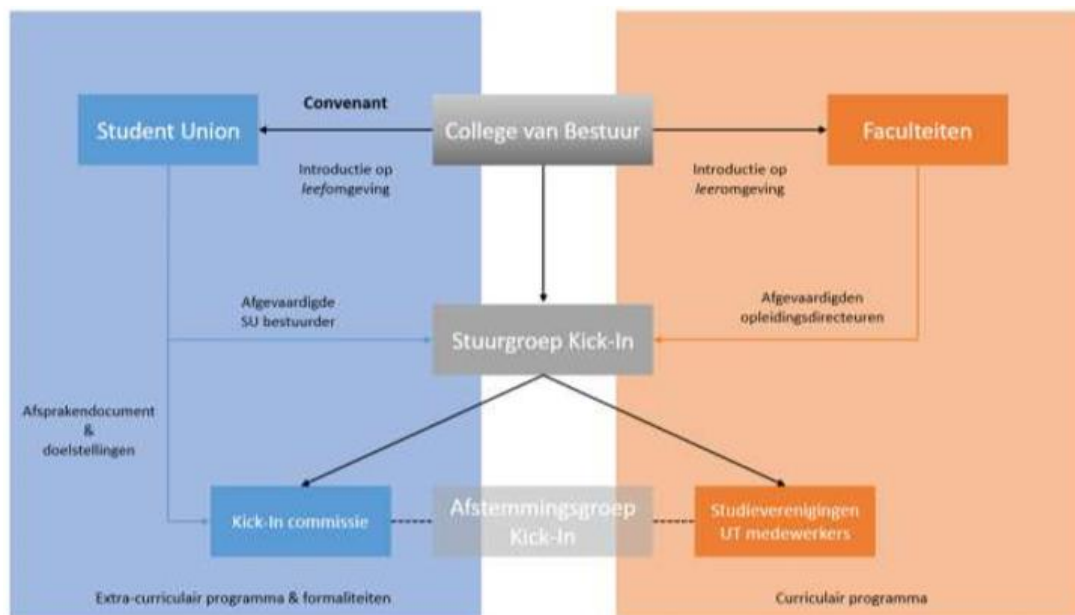
Respondent	Wie?	Land van afkomst	Geslacht	Eerste jaar in NL?	Meegedaan Introductie?
1	Internationale eerstejaarsstudent Mechanical Engineering aan de UT te Enschede	Amerika	Vrouw	Ja	Ja
2	Internationale eerstejaarsstudent Mechanical Engineering aan de UT te Enschede	India	Man	Ja	Ja
3	Internationale eerstejaarsstudent Mechanical Engineering aan de UT te Enschede	Japan	Man	Ja	Ja
4	Internationale eerstejaarsstudent Mechanical Engineering aan de UT te Enschede	Duitsland	Man	Ja	Ja
5	Internationale eerstejaarsstudent Mechanical Engineering aan de UT te Enschede	China	Vrouw	Ja	Ja
6	Internationale eerstejaarsstudent Mechanical Engineering aan de UT te Enschede	Korea	Vrouw	Ja	Alleen faculteitsgedeelte meegedaan
7	Internationale eerstejaarsstudent Mechanical Engineering aan de UT te Enschede	Finland	Man	Ja	Alleen faculteitsgedeelte meegedaan
8	Internationale eerstejaarsstudent Mechanical Engineering aan de UT te Enschede	Bulgarije	Man	Ja	Alleen faculteitsgedeelte meegedaan

Respondent	Wie?	Functie	werkervaring	Betrokkenheid bij de introductie 2019
1	De Student Union	Medewerker	2 jaar	Ja
2	De organisatie van de introductie (algemene deel)	Voorzitter/medewerker organisatie	1 jaar	Ja
4	De organisatie van de faculteit introductie	Voorzitter/medewerker organisatie	1 jaar	Ja
6	De voorzitter van de cultural activity	De voorzitter van de cultural activity	3 jaar	Ja
7	Hoofd internationalisering	Hoofd internationalisering	3 jaar	Ja
8	Studentenbegeleiders	Studentenbegeleider van de internationale studenten	2 jaar	Ja

Bijlage III Programma ITC

Moving in Market	Een markt waarbij oude ITC studenten die weer terugverhuizen naar het land van herkomst, hun spullen zoals potten en pannen, achterlaten voor de nieuwe studenten. De nieuwe studenten mogen deze spullen hebben.
Rondleiding UT	De nieuwe studenten gaan met de bus naar de campus van de UT en krijgen daar een rondleiding, doen mee aan de Think Tank en de cantus.
Workshop "Getting To Know"	Hier worden de omgangregels (gender neutral, ethnicity neutral ect.) binnen het ITC uitgelegd. Daarnaast worden de verschillende culturen uitlicht en uitgelegd door de studenten
Workshop "UT System"	In deze workshop kunnen de studenten hun laptop meenemen en kunnen ze ICT support krijgen. Daarnaast worden de systemen binnen de UT uitlegt en kunnen er vragen gesteld worden.
College "Hotel Safety"	Een brandweerman geeft uitleg over wat de brandweer doen in Nederland en welke regels er gelden met betrekking op de brandveiligheid in het hotel en daarbuiten.
College "Traffic & Rules"	Een politieagent geeft uitleg over wat de politie doet in Nederland en welke regels en wetten er gehanteerd worden in Nederland. Daarnaast worden de verkeersregels uitgelegd.
Fietsen	Deze activiteit staat op het programma voor verschillende redenen op het programma. De studenten gaan naar buiten en het zorgt ook voor plezier. Daarnaast is het handig dat de studenten kunnen fietsen.
College "Posture advice and Training"	De fysiotherapeut komt langs om de studenten te voorzien van informatie over het postuur en hoe ze gezond kunnen studeren.
Excursie door Twente	De studenten gaan met een bus langs een aantal plekken in Twente, zoals Kaamps en de watermolen in Denekamp
College door oud student	In dit college vertelt een oud-student van het ITC, inmiddels werknemer, wat de studenten kunnen verwachten aan de opleiding.

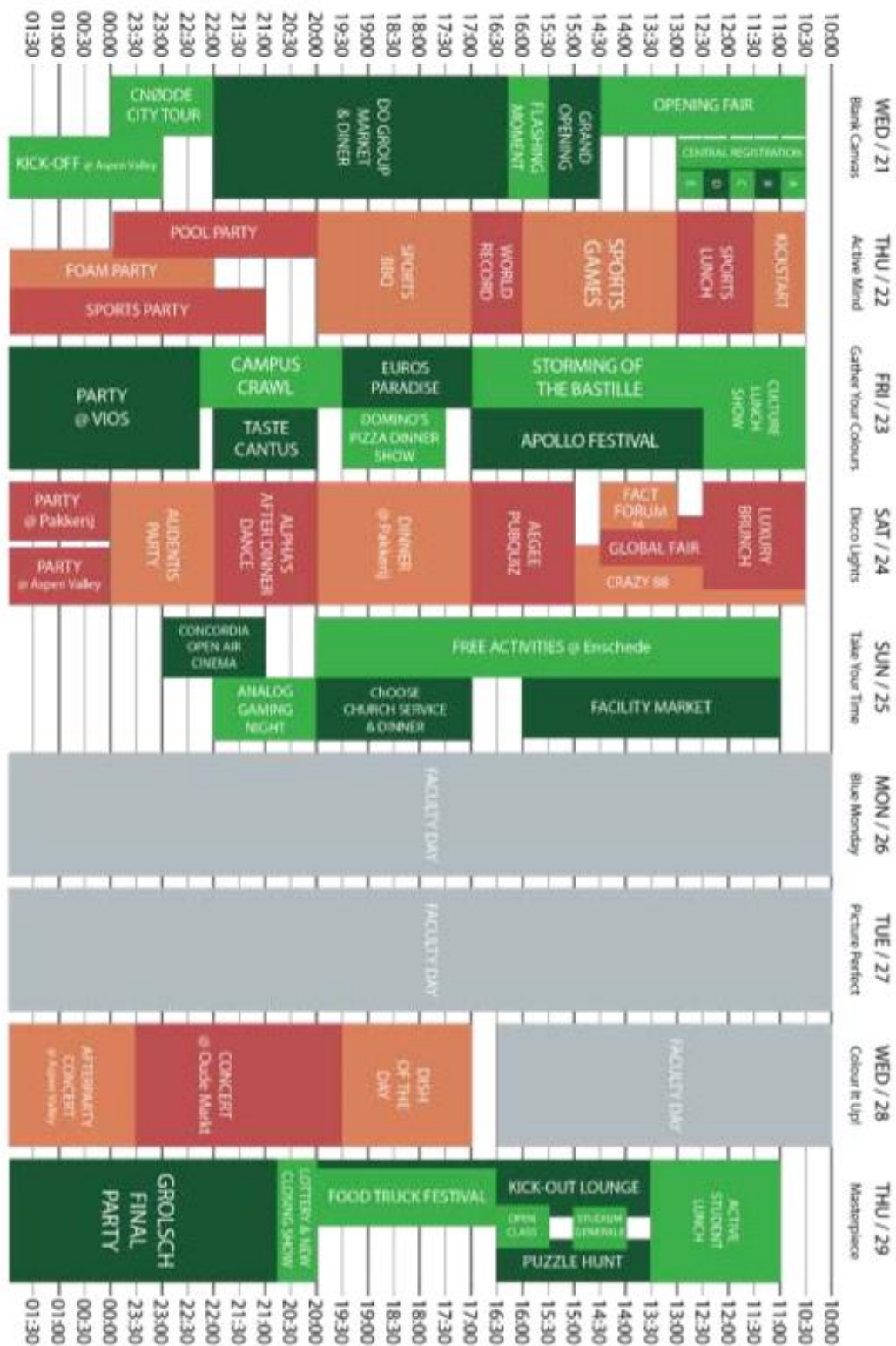
Bijlage IV Organisatie structuur Kick-In



Toelichting organisatie

De verantwoording voor alle beleidsmatige zaken ligt bij de stuurgroep. Voorbeelden van deze beleidsmatige zaken zijn de periode waarin de introductie plaatsvindt, de doelstellingen van de Kick-In, de verdelingen van de programma's en adviseren aan de betrokken uitvoerders. Ook is er in 2014 een afstemmingsgroep geïntroduceerd. Deze bemiddelt met alle uitvoerende betrokken partijen over de afstemmingen van de introductieperiode vanuit de UT. Voorbeelden hiervan is de organisatie van het doegroepensysteem en de gezamenlijke communicatie. De Student Union (SU) heeft onder andere de verantwoordelijkheid over de, door de stuurgroep zijn opgestelde, doelen. De uitvoering wordt echter door de SU weer overgedragen aan de Kick-in commissie (KIC). Het bestuur van de SU wordt er vanuit de KIC een voorzitter gekozen. De verantwoordelijkheden van de doelen die gesteld werden over het facultaire gedeelte zijn bij de faculteiten geplaatst. De opleidingsdirecteuren (OD) zijn verantwoordelijk voor de uitvoering. Echter, de OD's instrueren medewerkers en studieverenigingen met de verschillende taken. De KIC krijgt tijdens de organisatie en uitvoering ondersteuning van verschillende partijen. De eerste is de iDB-commissie die het digitale systeem beheert en onderhoud. Daarnaast heeft de KIC ook ondersteuning van een Raad van Advies (RvA). Deze RvA bestaat uit voormalige KIC-leden en bestuurders van crewgroepen.

Bijlage V Programma algemene introductie



Bijlage VI Programma facultaire introductie

Tijd	Locatie	Activiteit
Woensdag 21-08-2019		
16.45-17.15	HR C101	Welkomstpresentatie
17.15-18.45	HR C101	Doegroeppresentaties
19.00-20.00	OH 218	Avondeten
20.00-20.30	OH 215	Doegroepenmarkt
Maandag 26-08-2019		
09.30-10.15	NH 205 + NH 209	Ontbijt
10.45-12.30	WOT	Bierkrat bouwen
13.00-13.05	Hoofdingang Horst	Lichtingsfoto maken
13.15-14.15	NH 205 (UT) / NH 209 (VU)	Lunchlezing
14.45-17.30	WOT	Katapult maken
17.45-19.00	Achterhorst	Testen katapult
19:00-20.30	Achterhorst	BBQ'en
20.30-23.00	Achterhorst	Bierspellen
Dinsdag 27-08-2019		
10.00-10.30	NH 205 + NH 209	Ontbijten
10.30-12:30	Newtonkamer / NH115+NH124+OH115+OH116	Lid worden, boeken kopen/Workshop CA
12:30-14:30	Newtonkamer / NH205+NH207+OH116	Lid worden, boeken kopen/Workshop CA
14.45-15.15	NH 205 + NH 209	Lunchen
15.15-18.00	Campus terrein	Scavenger hunt
18:00-19:00	Achterhorst	Avondeten
Woensdag 28-08-2019		
09.30-10.30	NH 205 + NH 209	Tutorontbijt
10:30-11.15	NH 205 + NH 209	Lezing vlot bouwen
11.45-13:00	WOT	Vlot bouwen
13:00-13:30	WOT	Lunchen
13:30-14:45	WOT	Vlot bouwen
15.00-16.30	Vijver	Vlot testen

* Workshop CA = cultural activity

Bijlage VII Doelen en subdoelen algemene introductie en facultaire introductie

Algemene introductie:

Extra-curriculaire Kick-In	Doel: de nieuwe studenten...
Leven in Enschede	kennen hun weg in de stad Enschede (bijvoorbeeld: openbaar vervoer, nuttige gebouwen, winkels, medische faciliteiten, uitgaansgelegenheden e.d.);
	hebben kennis van de mogelijkheden van huisvesting;
	kennen hun weg op de campus met al haar faciliteiten.
Sociaal leven	maken kennis met de verschillende verenigingen op de universiteit (sport, cultuur, studie, internationaal en gezelligheid);
	hebben de mogelijkheid tot vriendschapsvorming;
	hebben binding met hun cohort;
	voelen zich onderdeel van de universiteitsgemeenschap;
	leren omgaan met de multiculturele omgeving van de Universiteit Twente.

Facultaire introductie:

Curriculaire Kick-In	Doel: de nieuwe studenten...
Studie	hebben een positieve attitude tegenover de studie;
	hebben accurate verwachtingen t.a.v. studielast;
	hebben kennis van werkwijze binnen het Twents Onderwijs Model.
Student-ondersteuning	kennen de weg naar de studieadviseur, studentendecaan, studentpsycholoog en coördinator diversiteit bij Student Affairs Coaching & Counseling;
	kennen de weg naar extra ondersteuning voor studenten met bijzondere omstandigheden.

Bijlage VIII Aspecten en sub aspecten gastvrijheid

Welcome	At ease	Acknowledgement
Open	Safe	Contact
Inviting	Secure	Feeling important
Welcome	At home	Appreciation
Warm	At ease	Interest
Approachable	Comfortable	Respect
Courteous	Relaxed	Taken seriously
Friendly	Knowing what's coming	Taking time
Polite		
Empathy	Servitude	Autonomy
Understanding (general)	Helpful	Being in control
Understanding needs	Available	Having influence
Involvement	Relief of tasks & worries	Having choice
Support	Effort to take care	Independence
Same wavelength	Sincere	Freedom
	Treated like a king/queen	
Entertainment	Efficiency	Surprise
Distraction	Efficient	Unexpected (positively)
Pleasure	Easy	Exceeding expectations
Entertainment	Fluent	Surprising

Note: The attributes have been translated from Dutch.

Bijlage IX PDCA

Activiteit	Toelichting	Implementatie duur/wanneer?*	Wie?	Hoe?
PLAN				
Medewerkers selecteren en werven	Zoals is aangegeven in het advies moet de opleiding ME de introductie weer terug pakken en verantwoordelijk zijn voor het inhoudelijke deel van het facultaire gedeelte van de introductie. De opleidingsdirecteur moet medewerkers selecteren en werven die samen het haar de introductie opnieuw gaan inrichten. Indien er geen of niet genoeg medewerkers bereid gevonden kan worden kan er een extra aanstelling overwogen worden.	15 uur oktober/ november 2019	Onderwijs- directeur (OD)	Binnen het ME team werven of via HR een functie uitzetten.
Doel bespreken	Er wordt een vergadering gepland met de medewerkers om te bespreken wat het doel is achter het opnieuw inrichten van de introductie en welke stappen daarbij gezet moeten worden. Daarbij worden doelen gesteld.	2 uur december 2019	OD, betrokken partijen, geworven medewerkers of nieuwe medewerker	Vergadering inplannen in de agenda's. Eventueel via secretariaat
Werving trainingsbedrijven	Er moeten bedrijven gezocht worden die de medewerkers kennis kunnen bijbrengen over gastvrijheid om zodoende ook de interculturaliteit te vergroten. Voorbeelden van trainingen zijn: - Training gastvrijheid - Training excellent gastheerschap - Training gastvrij ondanks werkdruk (Gastvrijheidinbedrijf, z.d.)	3 uur december 2019	Medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe, aangestelde medewerker	Zoeken via het internet en contact opnemen met de desbetreffende bedrijven voor meer informatie en het plannen van een afspraak.
Plannen van de trainingen	In overleg met het bedrijf die de training verzorgt en de medewerkers moet er data geprikt worden voor de trainingen	5 uur december 2019	Medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe, aangestelde medewerker	In overleg gaan met het gekozen bedrijf om trainingen in te plannen. Via secretariaat

				trainingsdagen inplannen bij iedereen die deel gaat nemen.
Plannen gesprek met het ITC	Er moet ook een gesprek gepland worden met het ITC omdat een aantal van de geplande activiteiten voortkomen uit hun programma.	0,5 uur december 2019/januari 2020	Medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe, aangestelde medewerker	Contact opnemen met mevrouw Metz of mevrouw Boogaard (ITC)
Opstellen van het activiteitenplan	Er moet een algemeen plan komen over de uit te voeren activiteiten zodat er een uitgebreid draaiboek kan worden gemaakt.	15 uur januari 2020	Medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe, aangestelde medewerker	Dit kan gedaan worden aan de hand van de inzichten van dit onderzoek.
Werven studenten	Er worden studenten van de opleiding ME geworven om de nieuwe activiteiten te testen en te kijken of ze de opgestelde doelstellingen behalen.	5 uur januari 2020	OD samen met medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe, aangestelde medewerker	De OD kan een mailtje sturen naar de huidige leerling om ze uit te nodigen voor de proefronde. Daarnaast een uitleg houden in de les om studenten te werven. De OD heeft meer aanzien dan een medewerker. Wellicht zijn de studenten eerder bereid om op verzoek mee te doen.
Vorbereiding proefronde	Er wordt een plan geschreven over de proefronde met de studenten. Hierin komt onder andere het volgende te staan: - Welke studenten worden geworven - Wat is daar voor nodig	10 uur januari 2020	Medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe, aangestelde medewerker	Door in gesprek te gaan met de betrokken partijen om zo te achterhalen hoe de proefrondes er uit komen te zien.

	- Welke activiteiten worden getest - Hoe lang de proefronde duurt			
Vergaderingen plannen	Er moeten vergaderingen gepland worden met de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de introductie tijdens het gehele proces om de voortgang te bewaken.	2 uur januari 2020	OD, eventueel via secretariaat	Via het secretariaat in de agenda's zetten.
Opstellen evaluatieplan	Er moet een algemeen plan komen over welke stappen er genomen moeten worden zodat er een uitgebreid evaluatie plan kan worden gemaakt. Deze stap staat in verbinding met de SMART doelstelling die bij de PDCA is bedacht.	10 uur januari 2020	Medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe, aangestelde medewerker	Door in gesprek te gaan met de betrokken partijen om zo te achterhalen om te achterhalen wat verwachtingen zijn voor de evaluaties.
DO				
Training volgen	De medewerkers volgen de geplande workshops over gastvrijheid en interculturaliteit	16 uur februari 2020	OD, betrokken partijen, geworven medewerkers of nieuwe medewerker	Een geschikt bedrijf vinden dat goede trainingen kan geven op de geplande dagen.
Gesprek ITC	Tijdens het gesprekken zal er informatie vergaard worden over hoe de activiteiten zijn opgezet, wat er bij komt kijken en wat er geregeld moet worden.	2 uur februari/maart 2020	Medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe, aangestelde medewerker	Door naar het ITC toe te gaan en in gesprek te gaan met mevrouw Metz en mevrouw Boogaard.
Draaiboek maken	Er moet per activiteit een uitgebreid draaiboek worden opgesteld hoe een activiteit er uit komt te zien, wat het doel is van de activiteit, wat er voor nodig is en hoe lang de activiteit duurt. Daarnaast wordt er een stuk theorie over de gevolgde trainingen gegeven zodat deze doorgegeven kan worden aan andere medewerkers	10 weken (40 uur per activiteit om uit te werken, 8 nieuwe activiteiten + 2 weken uitloop) februari/maart/april 2020	Medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe, aangestelde medewerker	Aan de hand van de eerdere gemaakte opzet met de verkregen inzichten van de trainingen en de andere betrokken partijen kan er nu een

				uitgebreid draaiboek gemaakt worden.
Proefronde	De nieuwe activiteiten worden getest onder de studenten om te kijken of ze de gewenste resultaten opleveren.	4 uur april 2020	OD, betrokken partijen, geworven medewerkers of nieuwe medewerker	Door studenten uit te nodigen, een geschikte ruimte te reserveren en het gemaakte draaiboek te testen. Bevindingen worden gemonitord door de aanwezige partijen.
Vergaderingen houden	De geplande vergaderingen worden gehouden om de voortgang te bewaken.	6 uur (om de twee weken een vergadering, die een uur duurt + uitloop) februari/maart/april 2020	OD, betrokken partijen, geworfde medewerkers of nieuwe medewerker	Door momenten te plannen in de agenda's van de betrokken partijen, een ruimte te reserveren en de voortgang te bespreken
Uitwerken evaluatieplan	De opzet die gemaakt is voor het evaluatieplan moet nu worden uitgewerkt. Te denken valt aan: - Opzet evaluatieplan - Hoe de studenten geworven worden - Operationalisatie van de negen aspecten van Pijls en de sub aspecten op welke de opleiding wil toetsen - Interviewguide - Resultaten Echter is het op het moment van het schrijven van het evaluatie plan nog geen gegevens bekend van de nieuwe studenten. Dit moet in een later stadium worden toegevoegd aan het plan.	5 weken april 2020	Medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe, aangestelde medewerker	Door alle verkregen inzichten, de input van de andere betrokken medewerkers en de eerder gemaakte opzet kan er nu een uitgebreid evaluatie plan gemaakt worden.

CHECK				
Tweede gesprek ITC	In het tweede gesprek wordt het draaiboek met de uitgebreid beschreven activiteiten besproken hun mening en verbeterpunten te vergaren.	2 uur mei 2020	Medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe, aangestelde medewerker	Contact opnemen met mevrouw Metz of mevrouw Boogaard (ITC)
Gesprek met de studenten over de verbeterpunten	Er wordt een panelgesprek aangegaan met de studenten aangegaan die mee hebben gedaan aan de proef met de nieuwe activiteiten om hun mening en verbeterpunten te vergaren.	2 uur mei 2020	OD, betrokken partijen, geworven medewerkers of nieuwe medewerker	Contact opnemen met de studenten die meegedaan hebben aan de proefronde en daarvoor een ruimte reserveren. Het gesprek wordt opgenomen en bevindingen worden uitgewerkt
Checken evaluatieplan met medewerkers	Het is van belang om het evaluatieplan meerdere keren te checken bij de rest van de medewerkers en het plan zodoende scherp te stellen.	4 uur (twee keer, twee uur) mei 2020	OD, betrokken partijen, geworven medewerkers of nieuwe medewerker	Door momenten te plannen in de agenda's van de betrokken partijen, een ruimte te reserveren en de voortgang te bespreken
ACT				
Bespreken resultaten	De resultaten van de proeven en de meningen en verbeterpunten uit het gesprek met het ITC en de studenten worden besproken onder de medewerkers en verbeterpunten worden opgesteld.	3 uur mei 2020	OD, betrokken partijen, geworven medewerkers of nieuwe medewerker	Door momenten te plannen in de agenda's van de betrokken partijen, een ruimte te reserveren en de voortgang te bespreken
Doorvoeren verbeterpunten	De verbeterpunten worden doorgevoerd in het draaiboek.	5 weken mei/juli 2020	Medewerker die deze taak heeft gekregen of de nieuwe,	Door het draaiboek weer aan te passen met de verkregen inzichten

			aangestelde medewerker	
Doorvoeren vernieuwd programma	Het vernieuwde en gastvrije programma kan worden doorgevoerd in het facultaire gedeelte van de introductie.	10 weken juni t/m augustus 2020	OD, betrokken partijen, geworven medewerkers of nieuwe medewerker	Regelen van alle aspecten die nodig zijn om de activiteiten door te voeren in het programma.
Doorvoeren evaluatieplan	Het evaluatieplan wijkt af van alle andere stappen binnen de PDCA gezien het evaluatieplan binnen dit stadium pas in werking wordt gesteld nadat de vernieuwde introductie heeft plaatsgevonden. In dit stadium worden het volgende gedaan: - De studenten worden geworven - De gesprekken vinden plaats - De resultaten worden verzameld - Rapport met resultaten wordt opgesteld	10 weken September t/m November 2020	OD, betrokken partijen, geworven medewerkers of nieuwe medewerker	Door studenten die mee hebben gedaan aan de vernieuwde introductie te werven, een ruimte te reserveren, met hen in gesprek te gaan door middel van een interviewgide, de gesprekken op te nemen en de resultaten uit te werken en te delen met alle betrokken partijen.

Bijlage X Interview guide

Date	
Respondents Name:	
Respondents Code:	
Which part of the introduction has been participated in?	General Kick-in/Faculty Kick-in/Both

Introduction

Welcome and thanks again for taking the time to help my with my research. Before we start, let us quickly remind us about what I do and why we are here today. My name is Marjolein and currently I'm in my thesis semester. My thesis is about hospitality during the introduction. Today, I would like to discuss the introduction that you participated in this summer.

During my research I specifically focusses on the Internationale students since the Mechanical engineering suspects that hospitality is less experienced amongst these students in comparison to the Dutch students. That were you come in. By talking to you, I would like to investigate if these suspicions are accurate, discuss subjects that relate to hospitality and if you experienced these subjects during the introduction, for example "did you feel welcome" or "did you feel at ease during the introduction".

As I have stated before, this interview is anonymous and your name will not appear anywhere in my research. Meaning that you can speak freely and from your own opinion. By doing so, it will help my research tremendously. With that being said, I will record the audio from our conversation. These recordings will help me to write out the interview and to analyse the results. This interview will take approximately 30-45 minutes.

I know this is a lot of information but I hope that everything is clear? Do you have any question? Could you be so kind to tell me a little about yourself? (belangrijk detail, welk onderdeel van de introductie is meegedaan en hebben ze goed idee van hospitality? -> what is hospitality to you?)

The first question

Could you tell me something about how you experienced the introduction?

Topiclijst

TOPIC-LIST		
1. How did the first year international students of the ME program experience hospitality during the introduction?	1.1 welcome <i>Could you tell me a little about how welcome you felt as an international student during the introduction?</i>	1.1.1 open 1.1.2 inviting 1.1.3 Welcome/Warm 1.1.4 Approachable 1.1.5 courteous/friendly/polite
	2. In what way should the ME program organise the introduction so that the first year international students will experience hospitality.	
	1.2 At ease <i>Could you tell me if you felt at ease as a international student during the introduction?</i> <i>Could you give me some examples?</i>	1.2.1 Safe and Secure 1.2.2 at home 1.2.3 at ease/relaxed 1.2.4 Knowing what's coming
	1.3 Empathy <i>Could you tell me if you, as an international student, had the feeling that your where understood/thought about you during the introduction?</i> <i>While we are at the subject, could you tell me a little bit about your background?</i> <i>Did you had the feeling that at any point during the introduction that you had to hide your background?</i>	1.3.1 understanding (general) 1.3.2 Understanding needs 1.3.3 involvement 1.3.4 Support 1.3.5 same wavelength
	1.4 Servitude <i>Could you tell me if you find the introduction useful?</i> <i>Could you tell me if the introduction could help you with any worries or tasks by organising certain activities during the introduction?</i>	1.4.1 Helpful 1.4.2 Available 1.4.3 Relief of tasks & Worries/Effort to take care 1.4.4 Sincere
	1.5 Acknowledgement <i>Could you tell me if you had the feeling that during the</i>	1.5.1 contact 1.5.2 Feeling important 1.5.3 appreciation 1.5.4 interest 1.5.6 respect

	<i>organisation of the introduction they thought about the needs of the Dutch students and the international students?</i>	1.5.7 Taken seriously
	<i>1.6 Autonomy Could you tell me if you had the feeling that you were in control during the introduction?</i>	1.6.1 Being in control/ Having influence/ having a choice 1.6.2 freedom
	<i>1.7 Surprise Could you tell me if the introduction surprised you in any way possible?</i>	1.7.1 Unexpected (positively) 1.7.2 Exceeding expectations/ Surprising
	<i>1.8 Entertainment Could you tell me if the introduction brought you joy? Did the introduction distract you from some things you might be dealing with?</i>	1.8.1 distraction 1.8.2 pleasure/ entertainment
	<i>1.9 Efficiency Could you tell me what your expectations were participating in the introduction? Did the introduction meet your expectations? Could you tell me about the process to register to the introduction?</i>	1.9.1 efficient 1.9.2 easy 1.9.3 fluent
TOPIC-LIST		
2.	In what way should the ME program organise the introduction so that the first year international students will experience hospitality?	1.10 So, we are almost at the end of the interview. We have discussed every aspect of hospitality during the introduction. But just to recap everything. What are, in your opinion, the biggest success factors of the introduction? And why? 1.11 And what are the biggest fails? And why?

Winding up

I think I have all the information I need and I have no further questions. I would like to take this opportunity again to say thank you for your time and all of you given answer. Your answers will be put together with the other answers from the other students and I am positive they will contribute to my thesis in a good way. Thanks again. Do you have any further questions?

Bijlage XI Transcript R1

Datum:	18-11-'19
Code respondent:	R1
Welk onderdeel van de introductie is meegedaan?	General Kick-in/Faculty Kick-in/ Both

MS: So I would like to welcome you again, I thank you so much for participating, it really means a lot to me, and so wanna set you quick reminder why we are here. So we are gonna talk about the introduction that you participated in last summer and the hospitality experience.

So why do I this interview with you because I'm in my thesis research and my research is about hospitality. So I focus on the international students only because the ME programs suspects that there is a difference between the hospitality-experience at the international student and the Dutch students (both laughing). You can tell me lot about that. And that's why you come in and I would like to investigate if these suspicions are true or not. So we are going to talk about if you did feel welcome or did you feel at ease, subjects like that.

R1: Yeah

MS: So I mentioned before, the interview is anonymous, but your name won't appear in

R1: Sure

MS: Any of my research but, like I said I have to record it so I can transcribe and analyse the answers that you are giving me and this will take about a 30 to 35 minutes

R1: okey

MS: of your time

R1: sure

MS: So I know it's a lot of information in the beginning but is everything clear?

R1: yeah

MS: Do you have you any questions for me?

R1: I don't think so

MS: So shall we start by talking a little bit about yourself, who are you, where are you from,

R1: oke, I already introduced myself but I am from the united States and I came to the Netherlands mostly because I wanted to see your up, most people do it during their masters or they are doing an exchange but I was excited I on our way so I never actually, is it really an new experience because it's my first time like leaving the US, I've been to Canada, but it's not the same thing. So this is a big experience for me

MS: yeah, I liked the UK, I lived about half a year in London

R1: oh...US!

MS: oh, sorry

R1: United States

MS: It's a Monday for me, so where are you from ?

R1: Massachusetts

MS: So, that's like middle right?

R1: Its actually North East. In New York City and north of there.

MS: Oke, I'm sorry about that, so you went to Canada, did you like it there?

R1: Yeah, its 5 hours from the border, it's very similar to the US, but I like it there, yeah.

MS: Yeah? Are people really as friendly as they said?

R1: In the US?

MS: Both

R1: It depends, I think I canpeople feel like very friendly bunch.....also friendly here in a different kind of way but I do miss the US friendlessness.

MS: Yeah? And do you think that it gets that you have that you to get to use to the friendlessness here or is it just a little bit of homesick?

R1: Ohh, its toughI was really homesick so but I do think the friendlessness here is different than I'm used to. People in the US it's like we always ask like "how are you doing"we are really open at...and people don't do that here so at first people come across a kind of reserved, I know you Europeans a lot of them think we're super artificial because they doing that thingI think Dutch people like its a different kind if friendliness its less artificial I guess but at first people came off a little cold, they are a little more direct but that so that takes getting used to, I guess

MS: Yeah it will be fine, I'm sure. So, talking about the introduction, the Kick In, what point of the introduction have you participated in?

R1: I was in i was there a lot of there, we were from 10 am till 4 am we were busy

MS: So, you did the general Kick Inn as well the faculty. Oke that's important. So you must be pretty tired after 10 days.

R1: Yeah, it was a.....it was a lot.

MS: Yeah, I can imagine. So last question before we really start . What is hospitality to you? Do you know what hospitality is?

R1: I never thought about like that, it's just a welcoming people and making them feel comfortable like home.

MS: Can you give me some examples ?

R1: Oeh, hospitality oke, examples of hospitality....

MS: Think about your own experience

R1: Oke, there were people asking me "How you're doing , do you miss home just like , are you enjoying it, are you just check in , how are your experiences is going, I feel like that is hospitality, because there are Dutch people like checking in about that stuff... I don't know examples.

MS: We'll figure it out in this interview, so you said to me, and that's my first question as well and you are already answered it a little bit. But could you tell me a little bit how welcome you felt as an international student during the introduction?

R1: Oke...

MS: I'm ready

R1: Soooo... I did feel really overwhelmed, actually stressed out and lonely a lot during the Kick In, I think a lot of it was adjusting to a new culture and stuff so it was a culture shock. I feel like Dutch people they did the best to be welcoming and stuff and. People were definitely there making an effort. At the same time my group was, ...almost, it was like largely Dutch, the people I was with during the Kick In, and very often they slip into Dutch and all they talking in Dutch and that was a little tough and I'm so used to it now, I don't even mind but at one day everyone was talking in Dutch. It was kinda though sometimes. But at the same time like people, people would like stop and come and talk to me. And making an effort at the same time though it was though because they are so used to speaking Dutch and stuff.

MS: yea, and did you feel like the university welcomed you? Did you feel welcome by the university?

R1: Like that staff kinda?

MS: Yes, like that staff and also the activities. Did they did an effort to welcome you or did you feel like it just, general?

R1: It did, definitely I would say for the most part, it seemed mostly geared towards Dutch. I mean, a lot of stuff was in Dutch and...first during the Kick In I felt bit lost. It seemed like it was more geared to Dutch even though there was usually an effort there being inclusive to English speakers. Let see, I'm trying to think about some examples. Yea, it varied, there were... they did a dinner thing with all the international students. At first which I thought which was really comforting at first. That was my first interaction with the University since I got here, an I was like: oke, nice. There taking the time the to feel welcome. Then I felt a kind of lost during the Kick In. There was some stuff during the kick in that was just like I don't know, you know there that big tent and taste does this thing

MS: The big white tent in the middle?

R1: Yeah

MS: Or.....

R1: it was ehm...

MS: There were a lot of tents (laughing)

R1: yeah. I don't know, the taste organisation did this big thing, they were singing songs and

MS: yea yeah yea

R1: And they were walking around with like these hockey sticks being kind of scary and they were all speaking in Dutch and they like, I know the English speakers here like they don't know what's going on and whatever too bad where not going to speak English

MS: alright

R1: and they were just like..., the whole thing that was a lot of hazing and mostly to the, all to the taste members during the..., but just coming from the USA we are not really look at that, that's pretty frowned upon so that whole experience for me was just a, I didn't like it and I thought like that was not welcoming because they were making an effort not to speak in English but that was an isolated event. For the most part I feel like the effort was there being inclusive but it was, I guess it was probably most geared to the Dutch

MS: And you noticed that throughout the introduction or only that first day?

R1: let's say... no I guess it was mostly towards beginning when there a lot of events, but I was running my Kick In group was largely Dutch and the people who are hosting the group was like dispute

I think you say and they were all Dutch and we are hanging around with them and they were largely Dutch and there was a lot of speaking in Dutch which I found frustrating but they were making an effort definitely but...

MS: Not enough?

R1: no, I mean I really do appreciate the effort they made. I just feel like it's tough because I mean I probably be slipping in a Dutch to and speaking in Dutch if I were them but tough situation trying to include all the internationals were most of the people are Dutch and they used to speaking in Dutch, they were making an effort but at the same time I feel it is a challenge.

MS: yeah, oke, thank you so much. And did you feel like, I believe it called doegroepouders, your parents, during the Kick In, did you feel like they were helping you to get adjusted or

R1: Yeah....well.... mixed. One of them I felt like she was annoyed having international people in their group. She didn't come out and say it but so that was kind of that wasn't very welcome, one of them, I thought she was kind of annoyed having us there. Other than that I felt like the others they were very helpful.

MS: Mmm..

R1: Yeah

MS: And did you remember which group you were in?

R1: I was in the spout? They called dispuut, yeahh

MS: Yeah I know which... oke

R1: But if....i don't know if that's gonna end up...

MS: No, it is just for myself, don't worry I will record the interview but it is just for myself and for my grading, so but everything will be anonymised. Please speak freely, it will only help me and the introduction. So, oke, so we talked about welcome, it was overwhelming the introduction, they really tried the best but there were some some issues.

R1: Yeah, I feel like they were trying but it's just a tough situation

MS: Yeah, oke, so let's talk about the next subject. Did you feel at ease, did you comfortable, did you feel safe or secure?

R1: Yeah I did, I definitely was not comfortable but a lot of the probably has to do with, this was like my first time like being alone in a foreign country and so a lot of that can probably be chalked up of just culture shock

MS: mmm

R1: and it is just when I got here. The only time that I did feel really uncomfortable was that whole thing that the taste group did and that tent, it would like being really aggressive and stuff, and I didn't know what was going on so that I really I didn't like other than thatyeah I say so....

MS: so did you had the feeling like, because safety and security is also really important when it comes to hospitality. Did you feel safe, did you had the feeling that the university was taking care of you?

R1: Eum...I don't know actually, I didn't really during the Kick In like it felt like I didn't have any interaction with the university, so at the Kick In I met the doegroep and then I just followed the whole week as running around with them and I didn't really, there was no interaction from like the university itself.

MS: Yeah

R1: which

MS: and did you also had this feeling during the faculty portion

R1: yeah..yeah... I felt like those were two pretty similar to me

MS: Yeah oke. Good to know

R1: I didn't really like feel like the university was there I guess

MS: Lets go to the next subject than. What did you expect from the university during the Kick In?

R1: Oh, what did I expect..., I guess I really didn't know what to expect so it's a tough one but.... let's see, maybe it would have been nice to have someone like, afterward I met, after the Kick Inn is when I like met all the advisors and stuff that I would have, I guess to have someone like I could have talked to during the Kick In, because like I don't know what was going on, I was stressed out a lot. Maybe if I met one of those advisors earlier so I had like a face or someone I could talk to because I like I didn't really know anyone of the university who I could contact about anything. I didn't meet all those people to afterward.

MS: Oke, so you didn't really had any expectations, but if you think about a kick-in what is the first thing that comes to mind when you look at expectations.

R1: I would say, that's a tough one because I didn't really had those kind of Kick In but I feel like expectations is you are supposed to meet a lot of people, a kind of get to know a group of people before the class is starting stuff just to get to know the university.

MS: Yeah, and you say you get to know the university and previously you said you didn't have the feeling that the university was involved.

R1: Yeah.....eh

MS: How do you like to see that?

R1: So well, when I said to get to know the university like I got to know the campus really well, I got to know actually a lot of the organisations really well which I liked. They introduced us to a lot of those in that sense. I did get to know that part of the university as far as saying the university wasn't really there and in that sense I meant like there was no faculty member who was available. So, that would have been nice.

MS: You really would love to talk to someone during the Kick In to help you .

R1: yeah, like looking back it would have been nice I felt like I was like a kind of on my own and I just feel like it would have been good if there was like a face I could have talked to, because like

Yeah, I mean, yeah its hard.

MS: You mentioned already also the culture shock, feeling alone and stress, Could you tell me a little more about the things that were going on? If you want to share. It could help me. What were the things that you were dealing with? That the university could help you with?

R1: Oke, ehm...let see, this is a tough one. I feel like a lot of its just natural you have to go through in a new place. ...All right, I'm trying to think about it on it all....

MS: Yeah take your time.

R1: (Thinking) Oke, let's see, well, where could they have helped with? Yeah I don't know, I think it would have been nice if maybe like a counsellor or an advisor I could talk to and ask the questions about the process or something. Cause like, I had my doegroepparents and my other students but we were busy running around the whole Kick In like partying and getting drunk the whole time and like I didn't really feel like there was anyone I could talk to about like serious questions and about getting adjusted like that stuff so maybe just like a sober face I could talk to about the whole process would have been helpful.

MS: Oke, thank you. So, Just tot recap, so you did feel not really comfortable in the beginning, you think its because of the culture shock and you really did not have any expectations of the introduction like to talk to someone during the Kick In to help you relieve with some worries and stress.

R1: Yeah, I didn't really have, I didn't know what to expect but after going through it like, would just like.. yes someone I could

MS: yeah....

R1: Someone who wasn't always getting drunk all the time, someone more like mature I could talk to about it

MS: did that bug you because I know you are from US, I think its somewhat similar maybe to the Netherlands, did that bug you the alcohol or the drunk activities or did you feel at ease with the activities on the program?

R1: oke, so, yeah, its tough, because we don't really have any that alcohol at the US because until you are 21 so that was a very new experience and at one hand like I were going out at night I was like "wow, this is great, can't do that back home" and I was having a lot of fun, but like I was exhausted through it all and I felt like I was trying to keep up with everyone and I just really wanted a break and..... I was. It did bug me a little because I just need to break to unpack my stuff and I felt there whey expectations of be there all the time like with my doegroep and I at times I just wanted to get away...

MS: Yeah and did you have the did they allow you to do your own thing?

R1: yeah, they did, there were times were ehm, yeah, I mean there were times were I left wew I was like "got to do some stuff" and they were like oke, no problem, Maybe I was just me but I did feel kind of uncomfortable when I excuse myself for a lot of it. They never like, they never said like we really want you to come with, you should come, but I felt like, I felt like there wasn't maybe an expectation , maybe there was, maybe there wasn't, but I felt a little pressure to be there.

MS: but there was no, you didn't talk about the expectations within the doelgroep?

R1: No, I didn't really talk about it.

MS: So and you did have the freedom to do what you want it but you did feel the pressure.

R1: Yeah, there were times, I felt like, I felt like everybody else was happy there go along and they had tons of energy, and I was just like a zombie, so at times like was like I am not gonna be there for this. They never like told me like yeah they never like got mad at me or anything.

MS: Oke that is good to know. So let's talk about another aspect of hospitality and we already dipped our toes in it a little bit. It's called empathy, so my question is, could you tell me if you had the feeling that you were understood of thought about during the introduction as an international student?

R1: ehm...

MS: I know it's a little bit of a tough question, take your time

R1: Yeah, well... not really, I wouldn't say like I felt like there was like anyone was like really empathising like understood what a lot of international students were going through. At times like there were people from the, my parents, they were talking in English like asking how are you doing at stuff but that was really a big deal from me, like just moving to a new country, completely on my own and I didn't really feel like anyone really understood that like how stressful it was for me.

MS: I Understand. And did you, this is also a tough question, if you don't want to answer its okay, but did you had the feeling that you at any point during the introduction had to hide your background?

R1: No, I did not, I did not...actually when I first got here they did that thing at the Kick In were you registering for and you queue up, we were in this big line, they were like 3 Dutch people behind me and they were talking in Dutch but I could make out of the words like "fuck americans" and "fuck internationals" and that as like I roll on the campus and get in line and that was my first time experience was hearing people saying behind me, that was like really discouraging at first that was a like isolated incident I would say. for the most like things all things considered at if people were really welcoming at international students

MS: regarding their background?

R1: Yeah yeah regardless of background I would say. I feel like regardless of where we came from people were pretty open and I wasn't sure what to expect because I feel like in a lot of countries it might be different all of these people from overseas coming to a university like, even in the US people would might have been a little more xenophobic but I feel that was not the case here.

MS: That's good to know, but you really didn't have the feeling that they understand your needs as an international student

R1: Yeah I feel like a huge deal from me it was really stressful at the time, not only the Kick In but also being in new country alone and yeah I didn't really feel like anyone understood how stressful that was.

MS: Okay thank you so much, I know that was a tough one

R1: yeah

MS: Let's see, because we already talked a lot about of everything, you already told me a little bit about having the feeling that the introduction was mostly under Dutch students

R1: A little bit yeah

MS: Can you give me some examples of where this was really obvious? We already talked about the language

R1: I feel like the language was definitely the biggest thing. I mean everyone was talking in Dutch the most of the time that was like a big shock and yeah there was that one person I told you about that was kinda annoyed that we were in the doegroep. They said something like "this is normally like Dutch only" doegroep. Not the doegroep but like the dispuut. Which means I can make sense like why they were only Dutch speaking people in the group because it's a language barrier and that's difficult but like hearing that was like ...I don't know.

MS: Might it hurt your feelings a little bit, can we conclude that?

R1: yeah yeah it's like oke, why I'm I here?

MS: Its discouraging

R1: Yeah its discouraging for sure

MS: And do you have any other examples, if you look at the activities where they all approachable for you as an international student?

R1: Yeah... I think true them. Otherwise yeah I feel like most of the activities were approachable like a lot of times were going around doing all the sports stuff like there was no barrier I feel like to the internationals students trying out all the clubs. Mostly there is just a group speaking a lot of Dutch that made it difficult to integrate.

MS: And if you look at your doegroep with all the other nationalities. Did you have the idea that some of your fellow students are not really feeling some activities due to their background?

R1: I feel like the only one were...yeah I definitely some people weren't into all of the drinking especially Muslims in the group they don't drink because of that, I know they felt uncomfortable while a lot of drinking. And during that the big one was that whole thing I talked about that taste group did. That was actually a ton of pressure to drink and I know a lot of people felt uncomfortable about that and euhm....

MS: Sorry, to interrupt you but was it at the first day or was it the taste Cantus?

R1: I think it was, it was, second half probably like the 7th or 8th day I forget what they called that. There are tons of people like you going and sit in the tent, there were thousands of people in the tent probably.

MS: Ohh its that big drinking game right?

R1: Yeah They pass beer and they sing songs in Dutch and a few mess up, it was really, I'm pretty sure it was only that taste pledges that they actually did that to, they bring you up on the platform in the middle to humiliate you, but that was all in Dutch and I just sat through and well, I just take all the beer but at the same time all that Dutch like I didn't know what's going on they are walking around and slamming these hockey sticks, and like it was a kind of intimidating and I know one or two other internationals said I'm not going to stay for this, they left part why though and I know one of the international kids like he wasn't comfortable drinking more and they just kept shelling it

MS: So they went a little bit over his boundaries?

R1: Yeah I feel like that was a big incident, I really didn't like that, and they put it on the big for the kick in internerairy, they had a big interrairy for the kick in. I feel like if they want to do that like. It really didn't feel welcoming for an international student so I was confused like why the whole Kick In organisation its telling me to go to this, it's so uninviting for internationals I guess. Does it make sense?

MS: Yes it does, thank you. So we can conclude that it is not... They didn't take you seriously during that event.

R1: Far more than anything else. For the most part the kick in wasn't really like that but that really comes to mind.

MS: So, another big thing in this subject is Respect. Did you feel like you were respected as a person or as an international student?

R1: oke... that is a tough one because there were times I didn't feel like (inaudible) but respect, I think so, I think so through for the most part.

MS: There is a little bit of doubt?

R1: Yeah, I mean... it's a kind of a, I did a kind of feel like maybe us international students were a kind of a burden to some to all the Dutch people who wanna just speak in Dutch and do everything. And I felt a kind like maybe yeah disrespect in little bit they didn't want us to be there at some point. For the most part I think they did.

MS: So conclude the subject like the respect is there sometimes but not 100 %. Sometimes you didn't feel like taking seriously with your background as well.

R1: Yeah

MS: Yeah, oke. Let's good to a better subject. A little bit lighter.

R1: (Laughing) Sure

MS: We've already discussed this a little bit as well but could you tell me that if you have the feeling that you were feeling that you were in control during the introduction

R1:Pffff, not at all, not at all

MS: Tell me a little bit about it

R1: Like I said my doegroep was really active but actually I will start.. before the doegroeps ,when we were picking them before we got our doegroups were gonna pick'em.

MS: Sorry, what?

R1: before the doegroeps ,when we were picking them

MS: Pick'em sorry yes

R1: Yes, and they wanted like three internationals in each group. They wanted to distribute everyone so it was like ehm, I think they want us to integrate but they made it tough because that is not a lot per each group so quickly what looked like that more inviting groups and that video they showed us, people rushed to those group. Everybody else was a kind of forced into random group that maybe they didn't really wanna be with. Mine was a, I think my first or second choice or third choice so I felt like oh, I'll start with these guys now but they were really active throughout and I felt like I was struggling to keep up, so I really wanted a break at times but I was really struggling to keep up and not really in control.

MS: But you took control when you left sometimes

R1: Especially like towards the end, I was just tired and at some part and just like you know what, I gonna take a break, and just gonna take the day of and towards the end I kind of figure it out a little bit but yeah

MS: yeah, oke, and you talked about the videos, right, what did you think about the videos?

The introduction videos about the doegroup?

R1: Yeah I thought they were, I had no problems with them. they were all in English so that was good, they all seemed, none of them seemed like necessarily uninviting to international people right of the bad. You can tell through the videos that some of the doegroups are being more international maybe some like Adentis or Taste are probably be a little more Dutch but in the videos I had no problems this all seemed pretty fair to internationals.

MS: So to recap you didn't really feel like you were in control?

R1: No, maybe some of this was a culture shock I definitely feel out of control but the home was new and the environment but I didn't but think I would have felt in control even without the culture shock

MS: I understand. So let's talk about the subject Surprise. Surprise is a big subject during hospitality. Were there things during the introduction that really surprises you?

R1: Things that really surprise me...I was surprised by all the drinking because I came from the US and like completely different environment and that was not necessarily a bad thing because I really thought it was really fun and great. Maybe at times it felt like exhausting how much they encourage you to drink, that was definitely a surprise but I don't know it was good or bad

MS: How old are you? If I can ask?

R1: 19

MS: 19, so you are not allowed to drink in your own country.

R1: No, there is a why less drinking even in college, nothing like that

MS: (Both Laughing)

R1: But let's see, I mean what else surprise?

MS: Good or bad

R1: When we are going to all these activities they were showing us all those groups, you could be a part of the campus I thought that they were really all well developed and I thought it was pretty cool. All that stuff you can participate and like a good surprise I guess. Let's see... maybe I was surprised how absent the university seem to be just like the faculties like because they give us a doegroup and they are just kinda like having fun for 10 days and I didn't really see any like faculty throughout that. So maybe that was a little surprising

MS: Lets talk about, we will going back to surprising in a couple of minutes. But there was the first part of the Introduction were everyone could participate and then the faculty part of the introduction. What did you expect from that part?

R1: The faculty? That is a tough one because I didn't really. I didn't know what to expect from that. I would have thought it would have been a little more related to mechanical engineering or it would have been had something to do with the studies. More relevant. The faculty kick in was for me like I just thought it was the same thing. We did all the same stuff. I saw the same doegroup. We still just party a lot for the most part. We did one event where we like the catapult thing which it was nice and that was like mechanical engineering related but for the most time it was just the same thing to me. But I didn't really know what to expect beforehand.

MS: Did you also participate in the cultural activity. Do you remember that?

R1: I did not, I think, can you explain that to me?

MS: Yes, there was also with your doegroup and other doegroups as well and you would be have given a role to learn about other cultures and their habits.

R1: My doegroup didn't do that so basically the doegroup parents like figure out and choose all the activities. And actually I don't think like very many of the doegroup actually did that, especially they picking them the doegroup had categories and rated how much they were into each one and the culture category and all of them were pretty low and I think they are mostly Dutch people said lets party so I feel like the culture thing wasn't really relevant to a lot of people

MS: good to know. So the doegroup picked the activities

R1: The doegroup parents basically like at least how it worked for me like they came all the activities they were like, hey meet us at 10.30 today and take us to activities during the day but cause you did everything with your doegroep and they a kind of had an itinerary and there was some stuff like do you want to go to the pool party or the foam party but for the most part I just like follow them around.

MS: Good, so that was a little bit a side way from me. Back to the surprise, was there anything else that surprised you, good or bad or did we covered them. It was the drinking, the absents of the university and something else that I wrote down.

R1: I guess I was surprised how in charge the students were, how much freedom the students have to run everything like it seemed like students were organising everything and a lot of power to design the kick In or something, I thought that was pretty cool because I don't think students would have been giving at much freedom and do something like that back in the US. So that was I think a good surprise. I was impressed that students could do that here.

MS: good to know, lets go to the next, you are almost there. Entertainment, could you tell me if the introduction brought you any joy, pleasure or distraction for your worries.

R1: Definitely there was a lot of fun I had, I did meet some people, like it was tough because there is a lot of Dutch, but I did meet people and I have fun going to a lot of the parties with everybody. I think for me I would have maybe wanted a little more time to myself to get adjusted during the whole thing. We were doing so much and cause we were doing so much I was a kind of exhausting but in between all of that there were definitely time to have some fun .

MS: And did it distract you from your worries at well or were it still in the background?

R1: I mean a kind of, from the most part it probably made my worries a little more stressful just because I was dealing with the culture shock and being in this big group of Dutch people but there were times I definitely I was having fun with everybody.

MS: So you did have fun but no distraction?

R1: They were probably there, throughout.

MS: Let's talk about the efficiency of the introduction. Was it easy for you to enrol into the introduction?

R1: Yeah it was pretty easy to enrol

MS: When you enrol for the program, how where you ...how did they reach you about the introduction?

R1: You know I don't remember, I think they probably emailed me. I remember well before I got here going into the Kick In website and enrolling through that. I think they emailed me, they said: we highly recommend you join this and so I just followed the instructions on the website

MS: So it was pretty easy?

R1: I didn't have any problem

MS: I don't know if you have any allergies or a diet, was it easy to take with you or to...

R1: I don't have any allergies or diet so that wasn't an issue for me. I don't know if it would have been difficult for other people, I'm not sure cause I don't have anything so. I'm not the person to ask

MS: oke, so it was really easy to register

R1: I thought it was easy

MS: and when you did register right, was easy to get all the information, where to start, when it began, the times, the timetables,

R1: Yeah I think so I mean I think it was pretty clear I guess I figured it out and follow the instructions. They told me the time and the day of my registration so I showed up there and they have an app and a itinerary for everything that was pretty easy to follow so all about that was pretty easy.

MS: It's good to hear, and if you think about the whole introduction what was really clear, hospitality did it show during the introduction?

R1: ...No I guess honestly throughout, I wasn't sure I was really comfortable here, if this was like the place for me like, I wasn't sure if I really enjoyed it so maybe there wasn't like a whole lot of hospitality like there were definitely people that make an effort at times, because I was with my doegroup and I was just followed them around maybe like all the activities weren't stuff I wanted to do but I didn't really have the freedom to go find my way and do the stuff that I want.

MS: If you could advise the organisation about hospitality what would you say to them?

R1: ... maybe it would be good to meet an advisor before you are beginning at the whole process because like I did feel like lost at times, I like I felt I was just out of my own out there, so that would have been helpful, maybe if I could have asked and talked about stuff that would have put me at ease a little more.

MS: That's it? That's the most important thing?

R1: I think that's the most important thing I mean it tough like, I would have liked to, maybe, meet more international people outside of my doegroup there are only like 2 or 3 about but at the same time like, I know that like there's a benefit to spreading us out among to integrate and stuff. It's like though I mean I think its

MS: it goes both ways

R1: Yeah I mean its really tough things to do an I'm not really sure how that fix it all the way, I think that would have been helpful.

MS: So conclude, the introduction, what would you say were the biggest successes of the introduction?

R1: The biggest successes, I felt I got to know about the organisation on the campus like opportunity they're go try them out and stuff, which was good. I felt like I got to know the campus really well, I did. I mean, I do had fun at the parties, I thought that was cool I mean I guess the Kick In for me like wasn't that enjoyable so I feel like a lot of this stuff could have been enjoyable if I was more settled in and but because I wasn't maybe a lot of that stuff wouldn't have been enjoyable or fun.

MS: So you found a lot of organisations, you could try the organisations, you did learn the campus really well and at sometimes you had fun at the parties. So, with successes they are fails. So could you tell me what are the biggest fails of the introductions, and don't leave anything behind because we can learn from it.

R1: I feel like maybe I didn't really like get to know people, I didn't like the people they were nice but maybe the people I was with at my doegroup weren't the people I would of have picked and I really didn't have the opportunity to like find people that to spent the rest of it with. I was in that group and that's it for the rest of the Kick In . Whether they're good or bad. So maybe find an opportunity and

more freedom picked out would have been good, and that was disadvantage. Yeah I didn't feel like people understood how difficult it was just making this whole transition like. I think most of the internationals like got off the plane 2 or 3 days before they Kick In like and I don't know, I feel the most of the other internationals adjust a little better, they are more used to that environment. At least for me since it was my first time in a new country like I was dealing with a lot on top of going to these events trying to get settled and I feel like maybe people didn't really understand how difficult that it was for me. I need time to unpack my room like, get set up and not just party from 10 am till 4 am every day.

MS: oke, Is that it? Or do you have anymore?

R1: I feel that's the biggest thing, I guess the of the Kick In is to meet people and make you more feel more at home. So I feel the biggest fails I didn't have another opportunity to get with other people or that and I was dealing with so much on top so I didn't really feel comfortable, people didn't really understand that.

MS: Okay that clear, thank you, that's all the information I need. I don't have any further questions . Are there any topics that you would like to talk about the introduction? Things you may have forgot or things you just wanna highlight? Things that we didn't talk about?

R1: no, I think we covered it all

MS:I think we've covered it a lot yeah. So thank again for your time and for all your information. I truly believe the answers you are giving me will truly helped to improve the introduction. I think you have some valid points that reflects the hospitality is still developing and needs to be highlighted more.

R1: At the same time I do feeling the effort was there and I mean all things I considering like all the people how many international people are coming into their country and in the university like I feel like other universities in other countries people like would have been a lot more xenophobic like and i fell like everybody was very welcome. All the efforts were made

MS: It's a learning process I believe it's a learning process and it's very difficult to go from a Dutch university to become an international university and to introduce hospitality because it's quite a big issue understand I hope, its quite a big definition, it's quite big so with researches like this I'm sure universities would learn from this.

R1: Yeah

MS: So thank you again.

Bijlage XII Transcript R2

Datum:	19-11-'19
Code respondent:	R2
Welk onderdeel van de introductie is meegedaan?	General Kick-in/Faculty Kick-in/ Both

MS: So once again welcome and thank you so much for helping me with my research. I will quickly recap why we are here. So I'm in my thesis semester and my thesis is about hospitality under the international students during the kick in. And, so today I would like to discuss the kick in with you and I focused especially on the international students because the ME program suspects the hospitality experience is different between the Dutch students and the international students. So that why we are talking today to discuss if that's is true, the suspicion.

R2: Oke, nice.

MS: and we will be talking about, did you feel at ease, did you feel welcome, just some easy subjects. I will lead you through it. So just as I stated before, the interview is anonymously and your name will not appear anywhere in my research. I just helps me to analyse and write out the interview and it will take 30 to 45 minutes.

R2: oke.

MS: of your time. So, and as I stated before, you can speak freely and please do so. It will only help my research.

R2: oke,

MS: Yeah? So I know this is a lot of information but is everything clear so far?

R2: Yea, perfectly clear

MS: No questions?

R2: No.

MS: good. So, before we start, could you tell me a little about yourself?

R2: Eh, I'm a first year student at the bachelor Mechanical Engineering department. I come from Greece.

MS: Mmm

R2: (Thinking). I decided to come to UT because of the education system.

MS: Mmm.

R2: And because it was more f the sector, let say of the studies I wanted to follow. Last year actually was in the university in Greece.

MS: yeah.

R2: and, during this year I thought again and again why shouldn't I come here, so I did after all.

MS: oke, so you where... you starting there... it was also ME in Greece?

R2: No, It was a department a little bit different

MS: oke, and your main reasons to come to the Enschede to the UT was because of the educational system?

R2: Mostly

MS: Yea oke, and may I ask how old are you?

R2: I'm 18

MS: 18 wow, that that is a big step to take on your 18th.

R2: It's something I really wanted to do, so I just.. said why not give it a try

MS: I respect that. And what part of the introduction did you participated in.

R2: What part...?

MS: You have...

R2: I think I joined as most as possible,

MS: yeah

R2: I think I , there was two things integrated that could be joined, the departments such as, for me ME, and the general introduction. Oke, I joined both.

MS: oke

R2: Eh, and I had a great time I must say

MS: yeah?

R2: Yeah

MS: good to hear. And last question before we really start. What's your idea of hospitality? Do you know what it means?

R2: yes, eeh, It could be described with different perspectives. Though, I would not described it as getting the.... From the perspective from the host, giving care to those who come so the feel comfortable and welcome.

MS: You really have a clear vision of what hospitality is.

R2: excuse me?

MS: you have a really clear vision. You know very well what hospitality is.

R2: I, trying to do my best to understand.

MS: Did you study it or...

R2: no

MS: Did you have it a school?

R2: No, no. I wouldn't say that

MS: Just your general vision?

R2: yeah

MS: good. So, my first question. Can you tell something about how you experienced the introduction?

R2: I really like the system with the groups. We've getting like about 50/50 of Dutch and international students together. Having them with the parents and the thing I like most of it is, is that the parents where not teachers or let say someone would call them "grownups". There were actually students. Second or third year.

MS: And why did you think that was a good thing?

R2: because we got the know people that, in age and in path that where going to experience in a year or in our very recent future, for us. So were getting to know people that are very close to us and I believe that getting to know student as our parent made us more comfortable.

MS: yeah

R2: and maybe it was a better connection let say because I would probably would like the same things. So would probably decide going I the same place easier

MS: yeah, could you ask them advice or did they help you with anything?

R2: yeah

MS: yeah

R2: yeah, with everything I asked they helped, of course.

MS: so that was a good thing?

R2: yeah they were really open and yeah and obousvily a very good thing.

MS: And may I ask which group you were in? What is the dispute called?

R2: eh, if I pronouns it correctly, de skeuvel

MS: sorry

R2: de skeuvel

MS: de skeuvel

R2: yeah, (laughing)

MS: That is a though one

R2: yeah

MS: oke, just writing it down. Its just form my own administration. So oke, So and the group itself, it was a close group as well? Did you had the feeling that you made friends?

R2: yeah pretty much.

MS: yeah?

R2: yeah I made some good con... good first contacts. Some of the people that I met (inaudible) days the first week I kept contact with and were sometimes studying together and going out and It was a good opportunity to and for them to getting to know new people.

MS: yeah, so that was a success?

R2: yeah, totally

MS: so, let talk about the first aspect of hospitality and that is welcome. So could you tell me a little bit about how welcome you felt as an international student during the introduction?

R2: I felt very welcome actually I didn't, not that I didn't think of that, I didn't know how or yeah, how it would we welcoming here when I come because I didn't know if i would find the people I meet to support me so I could support them so, so I describe this as friends. But apparently I did with the help of my group the first days.

MS: yeah

R2: how did I feel welcome? Well they helped me with everything, they did everything they could and we... another thing is that we spend a very much time together these first week. Everyday together for almost all day and all night. This was a great first connection,

MS: yeah, and so if we look at the introduction itself right, so did you had the feeling that the activities where really meant to make you feel welcome or yeah, did they make you feel welcome?

R2: the activities?

MS: yeah

R2: yeah, eh, the activities, yes, though I don't quite understand how an activities would make you feel welcome, but yeah, I would say so. There were not, there were not, there were not making you anxious or.... Actually the thing (inaudible) the close run with the mud and the obstacle run

MS: yeah the bastille..

R2: I think so, yeah

MS: yeah

R2: I think it was a great choice for a sunny day. I cannot believe how we would done it when it was raining or cold.

MS: don't think about it (Laughing)

R2: I think I was great idea because you actually get as much as you can you get to relieve yourself and let the others see the best actual of you, but this happens for everyone, so this happens to everyone.

MS: oke, so the activities were really approachable for everyone regarding the (inaudible) backgrounds.

R2: yeah, I must say that there where, I could say there where to many activities but this is good because there is a variety so you can choose.

MS: oke, that a good point. Let talk about that later on. Ehm, what I meant with activities that make you feel welcome is like activities that will support you, or will help you in a kind of way. Did you feel like those activities were there as well?

R2:Eeh

MS: Its maybe I little bit of a though question but

R2: no I think I get it

MS: Yeah?

R2: Yes and no, Yes because I saw that there where many things to do, so I felt myself, wow I can continue the things that I like during my studies so I can have something that I really like doing. On the other hand, this obviously happened even more the first days of my studies. I realised, I studied and realised I may not have enough time why studying to do some of the activities I wanted. So then I had to organise my time schedule of course for getting done the activities that I want.

MS: yes, oke. Oke that's clear. So I did have the feeling that you were very welcome at the UT during the introduction. You did had a lot of support from the group, made some friends, overall you did feel welcome.

R2: yea

MS: oke

R2: Eh, can I ask something?

MS: Yea sure

R2: the first day of the... Actually don't know if this even considered the kick in. There was an open... I think It was called the pizza international day.

MS: yeah

R2: is this considered the kick in?

MS: well, it's not an official activity but it's a activity for the international students so I my books it's a part of the introduction.

R2: oke

MS: is there something you would like to tell me about the pizza evening?

R2: that it was really welcoming

MS: Yeah? Good, and why did you think that?

R2: as I have experienced it and as I've and is I am used to it while going to dinner with a group of people you generally feel more comfortable with them. You feel more open so when you are at the same table with someone you can open yourself and talk to each other. So while this happens with new international students and with colleagues and professors you get the opportunity to know people and ask questions that you wanted.

MS: yeah. In an informal setting.

R2:Yeah

MS: yeah, oke. That's good to know. And because I was also there that evening, did you find the presentation informative or was it just that you could talk to people. What was more Important to you?

R2: I think is was informative.

MS: oke, so the next subject I would like to talk to you about is At Ease. Did you feel at ease during the introduction or comfortable?

R2: yeah.

MS: that is also a word that I can't pronounce.

R2: yeah. It's kind of difficult. Eeh. At ease... yes of course. Im just trying to..

MS: to go back to the moment

R2: go back to the moment and clear what exactly is the difference of at ease. Yeah

MS:so, lets break it down. You could feel at ease when you feel as save of (Misspoken, laughing). Did you feel save during the introduction ?

R2: yeah, totally

MS: Yeah? And could give some examples that you felt safe? Or was it just the feeling or?

R2: I believe most the feeling because.. well... yeah, I probably felt save because we didn't do anything danger. We dint do anything dangerous. But I think it was mostly a feeling that I was a part of a group and that we were doing inside the university and sometimes outside the university and local bars and houses. So yeah, I would say I felt at ease.

MS: oke, sorry, go ahead.

R2: this question revered also at if it was to many things we did so it was kinda stressful that we all day have to be somewhere and do something.

MS: that could reletated yea

R2: mmm, no. of course all day we had to do something and (inaudible) all night but this is was not a thing we had to do or thing that we didn't want to do. We had every possibility in our hands, we, anytime we could go home or ask the group to do something else. So it was, while the flex, while the program , the schedule is flexible, your probable are at ease all the time.

MS: yea. Let go to, because it's another subject on the list, we can go to that. So you said that it was a tight schedule, it was jam packed with activities, right?

R2: yeah

MS: so within the group you had the feeling you were in control? You could what activities you would like to do or did you have trouble with that?

R2: democratically speaking I think I could partially control where we would go, of course

MS: yeah?

R2: the fact that the activity where many is not bad because as I said you have a verity to choose and sometimes yes you would want to do two things or tree things at the same time and that is not possible but this is great because all of the two of tree that you want to do are things that you like so there is not a possibility that you'll have to do something that you don't like.

MS: yeah. I understand. So it's a luxury part/problem

R2: yeah it is a luxury problem

MS: and within the group, right, was it a possibility to say like, hey guys, I'm really tired, can I stay at home? Or was the pressure from the group to concisely join.

R2: No! No, no not at all. My group was very at ease this. Exactly.

MS: Going back to the last subject (laughing). Oke, so, and everyone in the group right, where they at the same, at the same mindset about all the activities or did everyone a was as active as you or was there like a shared mindset about everything in the group?

R2: partially, and that helped choosing wat we wanted to do at the end. Of course we cannot have the same thoughts for everything that we wanted to do but we were flexible ourselves zo we could take the time and think what the others wanted to do instead of only wat we wanted to do or the opposite. So we could manage what we wanted to exactly wanted to go.

MS: yeah

R2: did I answer your question?

MS: Yeah you did. So there was just peace and happiness within the group about.

R2:yeah yeah, there was no pressure either from the parents or from the students

MS: and, let go to the next subjects because we all have of an idea about the introduction, or what is has to do, what the expectation are. So my question for you is, could you tell me what your expectations were from the introduction.

R2: expectations? Eh, all right. I must note that I expected it to be more informative about the university as a learning community. Sometimes I felt like it was giving us the thought that really nice rather that giving us information about what will we will do in the university and what are habits or time schedule will be

MS: oke, so you did said that you were part of the faculty part as well and there were some lectures about information about the university, did you participated those lectures as well?

R2: I did and these lectures where very helpful

MS: yeah but you wanted some more indept information?

R2:that's what I expexed, now I don't know, I cannot say I've I would recommend having in the kickin, more informative lectures or activities rather that normal activities such as everything as the kick in.

MS: yeah

R2: but yeah maybe the balance could be a little off.

MS: yeah oke, and so could you give me some examples of what you really wanted to learn. So you wanted to learn a little bit of more information about lectures, timetables, what else would you like to see?

R2: that is a though question

MS: Take your time

R2: yeah, what else what I would to know and see... maybe this was because of my expectations but I would like having like, not a small lecture but a study but let say a series of introductions for some basic and let say big study that we will do in these tree years

MS: Im not sure if I quite understand you. So like a introduction of special specialities that you can do or?

R2: oh yea! This could also be the case

MS :oke

R2: but I meant that there could be a series of small lectures about subject about what we will be doing like calculus of thermodynamics.

MS: yeah, about the subject your will lecture in

R2: yea, will get lectures...

MS: so a little bit of introductions about lectures, what can you expect, yeah oke

R2: Maybe even for the the way the lectures are.

MS: I get you, thanks you. Oke, and did you have any other expectations from the introduction other that a little bit more information about the university?

R2: for now I can't recall anything. This was the main thing that I was thinking about the introduction. If something pops up...

MS: yea just say it. Let's leave this for at the end that. We talked about expectations but could you also tell me if you thought that the introduction was useful?

R2: yea of course, 100%.

MS: And how did... Could you give me an example? What did you really think was useful about it?

R2: the lectures, in a way that they prepared this and mention this as some of the things we'll do. Some of the things that we'll have to expect, the first day that the pizza meeting and the activities of the kick in were very welcoming so this made you feel welcome from a thousand kilometres away or from the other side of the planet. It made you feel welcome. And that here will be your home and it will be nice. And, so this was another great thing of the first days of the kick in. I would say that there was, and this is a good thing, that there was much information about communities and sport associations.

MS: yeah, yeah, (inaudible)like the different at the first day. Oke, so you think that was a plus?

R2: yeah, opens you, broadens your horizons.

MS: yeah, it lets you know what else you can do besides studying.

R2: yeah

MS: Right, so, so you found introduction very useful. But when you came all the way from Greece to the Netherlands and your 18 years old so I can imagine that you had some worries or stress or things to think about when your moving. Am I correct?

R2: yeah, of course

MS: so, did you have the feeling that the university took some of your worries away by giving you these lectures or did you, could you talk to someone about those worries or did they fade away during the introduction? Can you tell me a little more about that?

R2: yeah, are you revering to the, like to them, can't recall the name of it, anyway when there a lot of stand with all of the things we had to do like the ABN, the Camelot, the health insurance

MS: oh facility market

R2: the facility market, yes, are you probably revering to something about that.

MS: Yeah, activities like that, yes

R2: what, so what was the question? If...(laughing)

MS: (laughing) maybe...

R2: No its oke!

MS: it was a little bit complicated. If those activities relieve of your worries and stress

R2: they did by giving us information about housing and insurance, they knew things that we would have to do which are..... what was the word... anyways strange, not known

MS: different?

R2: yea different to international students that don't what the ABN is, that you have to open a Dutch bank account. These very good and nice information to have because if you don't know it, you will

know it probably too late and then you have to rush for it. Also a very nice thing was about the laptop that was offered by the university, I must note that.

MS: Sorry

R2: I must say that this was a very good opportunity for the laptop that the giving from the university.

MS: oh yeah yah. So that took you worries about the laptop.

R2: well, not personally me because I already had a laptop because I needed it last year though I see that most of the students have this laptop and I think that that most of the students would not have the comfort or money to buy this laptop with a greater price so this....

MS: I get what you mean. That's a form of hospitality, like when the university thinks for you and help you out. So you can confirm that that the hospitable?

R2: yes

MS: and did you have the feeling that the activities that were organised, that, the activities that would help you out, were they sincere? Did they organise those activities to really help you out? Did you had the feeling that they were sincere?

R2: yeah, like the first days there were more activities outdoors. in the, partially in the middle of the kick in, was the facility market and after that it started more to getting informational sector. And without losing the first part of the kick in which was outdoors activities and going to bars and parties. But yeah, like this I kinda slow turn to the informal part.

MS: oke, so you had the feeling that the introduction was useful and very sincere and are they were able to help you relieve some worries and stress about things

R2: obviously not a 100% but yeah it did a good job.

MS: oke, that good to hear. And let go to to the next subject and that is acknowledgment. So could tell me if you had the feeling that the organisation of the introduction thought about needs as a international students? Or did they care more about the Dutch students? Could you tell me a little bit more about that?

R2: if the university staff let say looked like the cared about the more about the Dutch students?

MS: if you had the feeling that they thought about your needs as an international students

R2: they did

MS: yeah?

R2: they did. Yeah. The fact that the first or second day, don't remember, when the groups were created, that there was a thing, (inaudible), anyway that the groups were splitted in 50% international and 50% Dutch

MS: doegroepmarkt, doegroepmarkt

R2: yeah, this was a nice thing, that there were trying to do as much as possible so everyone gets to know everyone and not, they don't divide in groups because obviously that's what would happen. But, yeah, no. I think it was, no, I didn't, I think I never felt that the Dutch people had, the Dutch students had more benefits or more anyway, I don't get the word now, I had it in my head. Than the international students.

MS: yeah, so that was like equal

R2: yea there was a balances, a good balance

MS: and when you go back to what you said about the doegroupmarkt, with does right, can you remember those presentations?

R2: about what?

MS: When they were introducing themselves with the little video's?

R2: oh yeah, yeah

MS: Can you tell me what you thought about those video's?

R2: ehh...

MS: You smiling, tell me why

R2: ...let say I didn't expected these videos would be so, it's not a bad thing I must note, but I didn't expect these video be so... I don't won't want to say it like that because its sounds bad but poorly made..., poorly created

MS: (laughing) oke

R2: it was funny in a way because I didn't expect it and in another way because of the things you saw and of the things you thought you would say in these seven days to come

MS: so, oke, lets break this down, so you said poorly made as, do you mean in de quality of the video's or just like because they are made by amateurs or... what.

R2: yeah, that is what I mean exactly

MS: not professionals

R2: exactly, of course. But this is to be expected.

MS: they made them self

R2: yeah exactly

MS: so you said they were funny, but you also said seen some things that were... what did you mean by that? That was... what to be expected

R2: yeah, wat to be expected, these video there to show you what the group is, and what is represents, so by watching the things in the video's you would get, you would properly get, suppose to get an idea of what the group is about and will do in the kicking, during the kick in. So this would probably give you a idea of what you will do with this group in the kick in.

MS: yeah, and did you think that was a good or a bad thing?

R2: that they showed what the group would do or that the, they things they showed?

MS: both

R2: eeh, the fact that they showed the videos and the thing they represent as a group was a good thing, totally. The things that they did show in the end were, of course I would say they were bad, they were funny and getting you more relaxed, and they were (inaudible) you the, they were showing the, to the new students, this wouldn't be a week with also immature people to spend with, its was like viscerally saying that don't be afraid, it will be fine and just relax.

MS: so it's a good thing and a bad thing a little bit, mostly good

R2: I wouldn't say it's a bad thing but why, for me it was a totally good thing, but why someone watches a group that maybe does things like exploding barrels, maybe someone gets a little bit scares but for me it was totally fine.

MS: oke, so you did had the feeling that maybe some of the other students would be turn off by those videos.

R2: a little bit, yea

MS: but luckily for you, it wasn't that bad

R2: No, I knew there were not going to be such things or if it was I would probably aware of it and able to handle it.

MS: and, so you were a part of skeuvel

R2:yeah

MS:so was that your first choice? Or did you...

R2:no, but it was a good choice, it was last choice..

MS: oh (laughing)

R2: actually it was not a choice after al, I went there because it was the last group available

MS: (laughing)

R2: but I really enjoyed it and I really glad that I went with this group and with these people. I don't know if I went the another groups that I had in my mind, if I would have a better time. But I know that I really good time with sk... this group. I can't procurance the name.

MS: skeuvel, its really difficult

R2: and I don't, I really don't know how I would be able to choose because there was a small lecture I would say from the people from the group and then the video, though most of the groups where mostly saying about parting and the things they were going to do so this was giving the idea that almost every group is partially the same. Mentioning the special things about each group. Like for example my group it was ice-skating. This was a different thing about every group but each group, let.... Like another side would be Tartaros

MS: yeah the climbing one

R2: yea, this was a totally different thing and you immediately knew what they are going to do and why. Wat are the expectations. Though for almost all the other teams there were almost the same, I would say you... the students were not fully informed about what the group was but this is obviously that this would happen, you could not inform the people 100% about this kind of group/

MS:but you would like advise the groups to tell a little more about those specialities of the group instead of all the partying? To make them different

R2: eh no

MS: oh, oke

R2: I wouldn't recommend mentioning more things about the special activities or things these groups do because they mentioned them, in let say, for a good amount of time. If they did more maybe some people would think that this is what they do and this is what we are focusing on.

MS: oke

R2: I would recommend spending more time talking about partying and the let say general thing though of course a group will talk about the general things they (inaudible) because everyone will do it. Everyone will do a certain amount of things but yes sometimes I think that some specific thing like partying was mentioned to many times and because I remember specifically one or two groups that

when op, saying were are group really like partying and this is our video an they showed images and videos of parting and this was there presentation.

MS: oke, so they did not quite get the point of the intro...

R2: yeah because why someone see that, of course if someone likes parting, yeah why not go with them. If someone doesn't they will obviously reject them with no reason.

MS: I see your point. I think that is a valid point you are making there. So lets talk about, a little bit more about, this subject. So you already said to me that you had the feeling that there was enough attention between the international students and the Dutch students when organisation this event. So would you say you were taking seriously with, maybe your requests as an international student or your special needs or did you had the feeling that was important?

R2: yeah

MS: yeah

R2: yeah, yeah, I think it was taking into consideration.

MS: oke, that is a good thing. And respect? Did you feel respected within the group, within any interaction?

R2: yeah

MS: yeah

R2: for two reasons. Firstly because this was... obviously something that was, that the parents were already told about, that there everyone has to be equal, let say, and (inaudible) no separation, and the second is inevitable I would say, that when you have a group of people where they, where no one knows each other, expects for the two parents of course, you can't immediately separate them in groups. One if they are very, I would say, specialised group of people, they would bond together very quickly

MS: so let's jump into the next subject and that's a little bit, entwined. You said to me that you had the feeling understood during the introduction

R2: that I what?

MS: that you where understood as an international student.

R2: yeah

MS: while we are at the subject, could you tell me an little bit about your background? About your... Greece background

R2: You mean about my study background or....?

MS: sorry?

R2: My study background?

MS: no your personal. Are there any special needs that you have as a Greece student coming to the Netherlands?

R2: dyslexia (laughing)

MS: Same (laughing). No but, I Greece is a little bit the same as the Netherlands but you don't needs of diets? Or...

R2: me personally not

MS: no, so there was no..thing you had

R2: this was a thing I wanted to mention before but I forget about it

MS: oh yeah

R2: you asked me about what.... What (inaudible) some special (inaudible) taking into account. The thing in every lunch or dinner we were asked about, we were asked beforehand, about what are or diets. This was a really good thing because some, of course, be different diets, but, so this was a good thing.

MS: good. So that something really stood by you with the special diets.

R2: eeh it didn't affect me because I don't have a special diet,

MS: yeah of course

R2: but I think it was good thing for some people that have a special diet

MS: yeah, and this is maybe a little bit of a though question. If you don't want to answer is, its fine.

R2: that's all right

MS: so did you had the feeling during the introduction at any giving point, did you hide your background?

R2: no, not more that everyday life. I mean, oke, would you ask this because, we sometimes we had to... talk about ourselves, so then we would feel like we have to talk about ourselves so we may tring to hide somethings we, cause we don't want to show?

MS: that could be, but the main reason I ask this question it's because the UT wants to know if you felt comfortable with being yourself, with your religion, with your identity

R2: with things such as identity or religion was no problem, eeh...., for me, I don't for other people

MS: just speak for yourself

R2: yeah

MS: so that's a good thing, you could be who you wanted to be.

R2: yeah, yeah totally

MS: that's good. And...yeah, I think with got...We've covered that as well. So the next subject, right, important aspect of hospitality is Surprise, being surprised by the good things, bad things, that can affect hospitality. So could you tell me a little bit if you were surprised at the introduction in any way possible.

R2: for surprised.... If I was surprised about what was ready for us

MS: for example?

R2: the stage, everything was prepared

MS: oh yea

R2: all of the facility's that were made. I didn't expect the UT to have so, that much of a variety of activities and facilities. Though I want to ask how, how do you think that a surprise affects the hospitality (inaudible)?

MS: that is a good question. So let me give you an example right? So this is not about the introduction but it will give you an idea. Have you slept in a hotel before?

R2: yes

MS: for example, you go to the desk and you want to check in and as a surprise there is a bottle of wine with chocolates. Just to welcome you and you didn't expect that. It was a surprise but because of that surprise, that little gesture, you were like, wow, that's hospitable. You know, of when you walked that evening to the restaurant and the receptionist remembered your name. He said: Hey ..., how was the meal? You know, those little things that really can influence hospitality.

R2: oke, I see.

MS: yeah, clear? So do you any more surprises (laughing) ... do you have any more examples of surprises.

R2: mmm, no, nothing, maybe something pops up but for now... I don't think so

MS: if anything pops up, just let me know. So you think everything was well prepared, everyone was ready and there was a big variety of activities and facilities. Those were the main things? oke

R2: yeah

MS: entertainment, easy question. But could tell if the introduction brought you joy?

R2: yea

MS: yeah?

R2: Yea! Because it made connect with a lot of people, we go doing different things. By the time I came here, so this give me better look of what there is to do and generally because of the variety of the things to do and because of my group we've found.... We got done, that everybody was happy with liking so both the facts. Firstly the fact that we did things that we liked and secondly the fact that we did things that we liked together that we all liked, the things we chose. This was a big pleasure

MS: good, good to know. So let go back to your expectations. We didn't quite cover that subject. So we talked about did it meet your expectations. You told me, you didn't really have... your expectations what it was quite informative. That really didn't meet your expectations. But in the meanwhile this anymore expectations pop up? Or are you still with that point?

R2: mmm.... Oke... if I had.... I don't think so, no, I don't think so, that I had more expectations or that I, or that, something came in my mind, something came up that I wanted to ask and didn't ask what I wanted to know and it didn't show up. I think that mostly all things I had in my mind were covered.

MS: good. But could a little about the how the process to register for the introduction. Was it easy, was it not easy?

R2: yeah, this was a thing that I didn't expect though I'm not going back to the expectations, that there were available tickets, let say, for the kick in. during the kick-in, the first day of the kick in, I thought that everybody knew beforehand that the kick in is going to occur.

MS: oke, so your telling me that not everyone was aware of the kick in?

R2: probably, because there were some, there was a good portion of people that were buying tickets for the kick in during the first day.

MS: oh oke!

R2: oh thought, maybe this was not the case but I don't know, I thought that everybody had this email such as me that I got a think some weeks or a month before the start of the kick in, with was for the tickets for the kickin and the.. everything you needed to get.

MS: yeah, oke. So, I know that it was possible to register on the day itself. It will got only expenser, more expensive by 5 euro I think, so there was a opportunity to buy tickets. There are always people who decide late.

R2: true

MS: so you got a mail?

R2: yeah?

MS: And that email that you got, did it convince you directly to enter in the kick in or...did you have enough information about it?

R2: eh, yes, it convinced me so much that my changed my air tickets.

MS: oh really, that a good thing

R2: though, now that I remember it, maybe it was, it would be, much greater thing to inform for the kick in, even more..... I don't know how to put this, more days ago

MS: earlier?

R2: Earlier yah, of course, duh (struggling)

MS: Sometimes English is really hard,

R2: yeah

MS: It is not our native language so it's, so (struggling) (both laughing)

R2: (both laughing)

MS: more information, earlier than a month before the kick in?

R2: Yeah, because I think the email about a week actually when I think of it

MS: a week before the kick in?

R2: I think a week or maybe mostly two weeks tops

MS: oke that's a good point. And when you register (laughing)

R2: register

MS: that was also an easy process?

R2: yeah, I don't recall anything hard, I think it was fairly easy

MS: oke, that a good thing. That's all the aspects of hospitality that we've covered and we are already talking for 53 minutes, time flies. The last two questions that I want to ask you is to recap everything. So when you recap the whole introduction, what were the biggest success of the introduction?

R2: the lectures, obviously the people that I related with, the people that I met and the connections that I made, the ease I gained with the campus, the distances, with using a bike that much... I think I got to know the campus very well and where everything is, with are the buildings that I am going get to know mostly, that it I think

MS: so the lectures, the people you've met and how comfortable, oh wow, how comfortable you are with the campus, you have a good idea of the campus right now.

R2: yeah,

MS: oke, and with successes, there are fails, so do you have any fails relating to the introduction? don't back out, we can learn from these things.

R2: yeah, I know

MS: be honest

R2: fails.. no I wouldn't call them fails

MS: no, improvement points then

R2: not much more than I already mentioned,

MS: so like earlier information about the kick in, the thing with the videos, al little bit more in-depth about the organisations

R2: yea

MS: and what else...

R2: and for the, more the thing mostly that mostly got in my mind, more information the course and the university.

MS: oh yea

R2: rather than information about the student associations and the....

MS: dispuen?

R2: clubs

MS: the clubs, yeah. Oke, so

R2: one last that I wanted to note and ask you. What the flyers because I still have flyers from that day. I have, we were given flyers for every.. for every, for many different things and we were. It was a really good thing that we got the kick in sidebag. If we didn't had that we would be full of flyers, in our hands and in our pockets. So can I ask you, what about the flyers, what were these flyers for? Or were they maybe, I don't know, sponsors or for, because there were like dominos, the golden card from dominos, there were some discount for some shops, I remembered for sunglasses, for I don't think depth (struggling), dethatlon.

MS: yeah, the sports... to be honest im not in the organisation of the introduction. Im completely from a different school than the university.

R2: oke

MS: so, im not really aware

R2: aware

MS: I think those flyers, because, you know, Enschede is a student city.

R2: city, yeah

MS: and if I look at the financial side of new people in the county, in the city, its beneficial for those companies to gain new customers

R2: yea I see

MS: and were better to gain them at an event like this so I think that's, why did it

R2: common

MS: yeah its quite common I think if you go to Enschede when there is a big event they will hand out flyers as well

R2: oke

MS: so maybe that's a little bit of a Dutch thing, I'm not really

R2: no, no, no

MS: thought about it

R2: it's not a Dutch thing

MS: to be honest, but I think that's why. They wanted to welcome, like the gold card from dominos, I know this because my little sister is always whining about it, its quite rare to get that, so you can get a discounted pizza with that, so just keep it on you, it might come in handy some day

R2: oke, I will

MS: yeah, so oke, so we've talk about everything I think, you were really helpful, you gave me a lot of information.

R2: I hope so.

MS: I am really thankful for that. Are there any further points you would like to say about the introduction or...

R2: no, I don't think so.

MS: Good, then it's up me to say thank you again. Thank you for all your time, your information, it's really helpful. So thank you!

R2: thank you for getting me to this conversation.

MS: yeah your welcome. So almost an hour....

Bijlage XIII Transcript R3

Datum:	21-11-'19
Welk onderdeel van de introductie is meegedaan?	General Kick-in/Faculty Kick-in/ Both

M: So welcome and thank you again for taking your time to help me with my research. So to recap, my research is about hospitality during the kick-in that you participated in last summer. And I'm in my thesis semester so this research is for my thesis. And the main thing of the thesis is that I focus on international students because the ME program. I suspect that there is a difference between the hospitality for the international students than the Dutch students. So by talking to you and other international students I would like to investigate if those assumptions are true. And subjects that we are going to talk about is hospitality and the aspects of hospitality like did you feel welcome or did you feel at ease, yeah? So like I said before this interview is anonymous and will be recorded, but the recordings are only for me so I can analyse the interviews. And I think it will take about 45 minutes the interview.

R3: All right.

MS: Yeah everything clear?

R3: Yeah clear.

MS: Do you have any questions for me at this point?

R3: Hmm not for now

MS: Oke if you have any questions just let me know. Yeah?

R3: Oke

MS: So I would like to start by asking you if you could tell me a little bit about yourself. Just some general information.

R3: So my name is Tuna. I'm a bachelor Mechanical engineering student. I'm first year so I'm twenty years old. I come from Turkey. And last year I studied the foundation program for the university of Twente, so it's my second year in the Netherlands. I used to live in Istanbul Turkey. I think that's everything.

MS: Yeah. And why did you want to come to the Netherlands to study?

R3: Yeah some couple of reasons. Because my dad knows so many people in the Netherlands. We already had the residency permit because of my dad's job. He's been doing business with Dutch people for twenty-five years.

MS: Oke wow.

R3: So and it was also that we could have chosen any EU country to have residency permit but we chose the Netherlands because it was the most politically stable country in Europe.

MS: So so well founded reasons.

R3: Yeah like we have network here and it was the most stabile EU country in our opinion so

MS: Do you also have some family here?

R3: I used to, they used to live here but now they're back in Turkey so I'm alone in the Netherlands

MS: Oke so thank you so much for that. And the second question I have for you is are you familiar with hospitality?

R3: hmm like ...not really though

MS: No that's okay. So if I ask you could you describe hospitality, could you give me an answer?

R3: honestly...

MS: If you can't it's okay, it's not bad. No bad answers here.

R3: Euh no I cannot

MS: Would you like me to explain what hospitality is?

R3: Yeah sure

MS: So in this research hospitality exist of a couple of aspects and those aspects we gonna talk about schematically. Like welcome, ease, the empathy.

R3: Oh yeah right

MS: And if I would describe hospitality, it is those nine aspects that you feel when you in contact with something. So you feel at ease, you (inaudible) surprise, you feel really welcome and they understand your needs. So all those things that make an experience good or wow or wonderful. That is hospitality.

R3: Mm yeah

MS: Is it a little bit clear?

R3: I that.. yeah

MS: No that's okay. Hospitality is a subject on its own. So like I said if you have any questions, feel free to ask me. Yeah?

R3: Oke

MS: So one more question. Which part of the introduction have you participated in?

R3: You mean my student association and the kick-in?

MS: Yeah you had the..

R3: I was a dispuir.

MS: Yeah yeah yeah.

R3: Yah...

M : But did you participate in the general kick-in and the faculty Kick-in?

R3: No the general and faculty but I was like 2 or 3 days late to the general Kick-in because I had to move in to my apartment and stuff.

MS: Oh yeah of course. Yeah.

R3: So I missed the first 2 or 3 days of the general Kick-in.

MS: Yeah.

R3: I thought it was like too late at the first moment, but I was just walking around at the city and I saw the desk and I gave it a shot.

MS: Yeah

R3: And I just registered and

MS: You were welcome?

R3: I didn't know you can, you could have registered even a couple of days late...

MS: Ohh you weren't aware that

R3: No

MS: And

R3: I thought I was kind of feeling bad because I missed, I missed a lot of fun and uhm

MS: Yeah

R3: It would be too bad if I missed the whole Kick-in for uhm

MS: Yeah exactly. So when you registered for the program did you receive an email about the Kick-in? Or not at all?

R3: Yeah I just received like you (inaudible) so now registered for this program bla bla bla and you payed this much money to just those, those mails about like seek form.

MS: Oke so no specific mails

R3: And also the payment like after the kick-in like one or two months later the Kick-in finished like the things we have done. They were separating the bills so they send us how much money should we pay.

MS: Oke

R3: And they given us a bank account information.

MS: Oke

R3: So we send the money.

MS: But luckily for you, you could still enter and you still had a lot of fun?

R3: Yeah it was nice. Yeah I still had a lot of fun anyway.

MS: Good. So my very first real question for you is: could you tell me something about how you experienced the Kick-in?

R3: It was nice though... like we organised some events like drinking events. Some strange ritual like games. It was weird and fun at the same time. Even though sometimes they were all speaking like Dutch because they couldn't really talk in English every time. It's their mother language. I didn't really understand keep up with those..

MS: Yeah..

R3: At those moments like how an international student feels. So that was like my biggest issue though.

MS: Okay. That is good to know. Let's talk about that a little bit later on. But you said it was weird and fun. But was it weird in a good way?

R3: Yeah it was weird in a good way.

MS: Not uncomfortable or?

R3: No no no not that way.

MS: And did you make a lot of friends or did you get to meet people?

R3: Yeah kind of but like most of my friends are outside the kick-in program. I don't know why. I made I've made more friends than like most of them are not familiar with the kick-in.

MS: Okay. Okay..

R3: So like not much.

MS: No but did you have a lot of contact with people from your group?

R3: Yeah that, kind of, not not really a lot but yeah I did. Because I , that's like one of the reasons cause that might be I was late. So like I think, the first day of, the first thing they do at the Kick-in like they introduce people and stuff. But I wasn't really there so..

MS: Yeah, okay.

R3: But I still made contact.

MS: Okay. So let's talk about the first subject: Welcome. So you already told me a little bit about you were being late in the group. Did that make you feel you less welcome?

R3: Not really though like didn't really have much off a difference. They didn't treat me different because I was late so I didn't really feel.

MS: That's a good thing. And how was the process. Because you entered, and did they just place you in a group or can you chose your own group?

R3: They just placed me in group that's it.

MS: Okay. And the group was Disput.

R3: The group was Disput. I just told them my major and they said, I'm gonna text the parent to come and pick you up and

MS: Ohh yeah

R3: Just my parent came and picked me up. That's it.

MS: Okay. And could you tell me a little bit how welcome you felt as an international student during the Kick-in? The overall Kick-in?

R3: Euhm Yeah I kind of felt welcome but there are some groups like all made Dutch groups , I think they might have known each other before, so they were like hanging out with like kind each other. There were like 2 groups, like one of them was like girls group. One of them were boys group. All of them were Dutch. I think that they knew each other from before, that might be why..

MS: Okay.

R3: Even though I talked with them sometimes, but they were all like speaking Dutch. So....

MS: That's a big thing right? The speaking Dutch? Does that influence your feeling of welcome? When people constantly speak in Dutch?

R3: Hmm Yeah it did, but I didn't really feel not welcome.

MS: Okay.

R3: But, but it had some effect.

MS: Yes. Okay. And how did you, because the third day right? How did you think the organisation was? Was it welcome as well? Was the activities that you did welcome.

R3: Yeah it was welcome. We went to a (inaudible) park , we did bbq night, we went to, we made bonfire event. And we taking groups for there. But you know we also designed a catapult.

MS: Yeah yeah yeah.

R3: You know, yeah you like all the groups we test it. Yeah it was like everybody was making contact with each other.

MS: So that was a good thing?

R3: Yeah that was a good thing.

MS: Okay.

R3: I find. The only thing like really concerned me, like I wish I knew Dutch completely so...

MS: Yeah..

R3: I would have not have had a problem like almost zero.

MS: Okay. That's good to know. And so to recap everything. The introduction was a little bit weird in a good way, but also fun . You had a lot of contact with the others. Not really made friends.

R3: Yeah my parents were like more helpful to me. Even though after the kick-in they say like , Hi how we're doing and stuff.

MS: Yeah.. So..Okay..So your do-group parents.

R3: Yeah my do group parents. They're like I don't know, some of them are second year students. Some of them are masters.

MS: So that was also a good thing to have those.

R3: Yeah.

MS: Okay.

R3: Even though some of them were like the same age with me. My parents, I had a parent who was younger than me. I'm a little old compared to the other students so yeah.

MS: That is not a problem. So let's go to the second subject. And that is at ease. So could you, do you know what at ease means?

R3: Kind of, but if you explain it ,it would be better.

MS: Yeah, it's if you feel at ease, you feel comfortable.

R3: Oh comfortable, like getting settling in.

MS: Yeah just you feel good in your environment. So my question to you is, could you tell me if you felt at ease during the introduction as an international student?

R3: Hmm yeah...Yeah.

MS: There's a little bit of doubt..

R3: hmm

MS: Could you tell me why?

R3: Yeah you know the reason that just the language , but besides that the event yeah it was I was kind of settled in.

MS: Yeah. Okay. And so did the introduction made you feel at home? Or like the feeling that this could be your home, or...?

R3: Yeah it felt like home because like we had fun at night, we went out, we went drinking. So yeah it was nice.

MS: So , just because you had a lot of fun it felt good?

R3: Yeah.

MS: And did you also feel save? Because you already..

R3: Yeah I felt save

MS: You said in the beginning that you chose the Netherlands because of political reasons.

R3: Yeah in Turkey that wouldn't be like possible, you might have get mugged or something.

MS: ohh... that's wrong.

R3: When going out and having fun also like these organisations like when an organisation makes you go out drinking, some people would go like mad, ohhh how can this happen bla bla blab la.

MS: So that's..

R3: They would make a tantrum out of it.

MS: Yeah I see. So because you know both sides of this spectrum, for you it's kind of a big deal when you go in freedom, go out drinking..

R3: I kind of had, I kind of adapt to that like last year the first couple of months I came to the Netherlands. There was some time when I like went who met five (15.12 ?). Something like didn't have any problems with transportation.

MS: Yeah, okay. But this is a good thing. And could you give me another example of why you feel save during the introduction?

R3: Yeah, because I knew the city actually. When going out I would like last summer like 2018, I was staying in a student house just for adapting. Just to see how is Netherlands and how is Enschede. So Yeah , this city is familiar to me.

MS: Oke, so you did a...

R3: I knew the places.

MS: You did the program last year in Amsterdam, but you were living in Enschede?

R3: No that was just the summer. That was nothing with the program.

MS: Oh okay, I'm sorry, I'm sorry.

R3: It was just me and my dad's idea that, it's nothing to do with the program or university.

MS: Hmm, hmm, and did it work out?

R3: Yeah it kind of worked out, I was like, It felt like I was one step ahead of my peers from this year.

MS: Oke. Good decision. And do you like living in the student complex?

R3: I live in an apartment by myself actually.

MS: Really!? Nice!

R3: Because of some diplomatic, yeah some reasons. The registration reasons. I had my residency permit not because of the university because of my Dad's job . So I had to be registered with the same address with my dad.

MS: Oh, oke.

R3: So he bought an apartment.

MS: So I never really realised it , but it is quite a big thing coming from Turkey to the Netherlands because you're not a EU country.

R3: Yeah, it is kind of familiar because we have a lot of Turkish people here, but..

MS: hmm

R3: Hmm yeah it was kind of a big challenge.

MS: Luckily you had help from you dad.

R3: Yeah.

MS: So concluding, you did feel at ease during the introduction, you felt save, you had a lot of fun. Though you felt a little bit uneasy because of the language. But we've talked about it. So that's a good thing, concluding. Right?

R3: Yeah right.

MS: Good. So I would like to talk about the next subject. And that's empathy. It is really important when you... for hospitality.. that you understand the need of your let's say guests. So could you tell me if you had the feeling, as an international student, that your needs were understood by the organisation? Or by Doegroepparents?

R3: I need to be understood?

MS: Yeah, because when you come from a different background as Dutch students, you have different needs , you have different aspects that have to do with your religion. Do you get a little bit of what I mean?

R3: Ah like culture shock or something?

MS: Yeah some like that or

R3: Not really.

MS: Do you need to eat Halal or vegetarian?

R3: No. I didn't like even though I was an atheist, so I didn't really had this special diet or something like Halal or vegan or glutenfree or something. I didn't have any special diets. I didn't really have a culture shock because this county was familiar to me. And like I was here last year. We knew some people here. So not so much.

MS: No, so that was oke for you.

R3: Yeah.

MS: The only thing is again the language. Okay. And well you already told me a little bit about your background. You're Turkish. But, and this is a difficult question, if you don't want to answer it, that's oke. Oke?

R3: Yeah, just ask.

MS: Yeah, so did you had the feeling that at any point during the introduction you had to hide your background? Or..

R3: No, like I answered, I didn't really say like oh I'm Turkish, I'm Turkish . I didn't really say that, unless they asked me. I just said like I come from Turkey and that's even though I know some Turkish people here have bad reputation in the Netherlands. I know that stereotype, I'm familiar with that but yeah..

MS: Does that stereotype bother you?

R3: No, not really.

MS: No? And could you tell me...

R3: They said I was different from the typically Turkish guy here, like they were they all looked like copy paste of each other. They all had beards, they all drive BMW's..

MS: Yeah...(laughing) I'm sorry that make me laugh a bit.

R3: Ah no, it's uhm that was the truth

MS: Yeah? Can you uhm

R3: So they said, ah you don't look Turkish like I was thinking like what the hell am I supposed to look like? Kebab? (laughing)

MS: (laughing) Okay but..

R3: I didn't have big beard, I didn't have that big belly so..

MS: Yeah, but did... Sorry go ahead.

R3: But I was like comfortable with telling that I'm from Turkey. Tell them my background. I didn't really have like issues, like nothing racism. I just said I'm Turkish and everybody was fine with that.

MS: That is really important, so that also has to do with the welcome and at ease thing.

R3: Yeah.

MS: That you are not afraid of who you are and your background.

R3: Hmm no.

MS: Good! And the stereotype it didn't bother you.

R3: No.

MS: No. Okay. That's a good thing as well. And did you have the idea the organisation was organising the introduction right? That they were thinking: oh we need to think about the internationals as well?

R3: Yeah they, yeah they were caring about the internationals also... Sorry..

MS: No that's okay, I know the problem. So and in what way could you see that or did you notice that?

R3: They were always like my parents were like approaching to me and asking me when I, when they saw that I was like kind of alone. They were asking me like how I'm doing, How is live?

MS: So they were really involved in their group?

R3: Yeah they were really like involved inside the group.

MS: Yeah, okay. And did they understand like if you had a little bit of a problem, or could they help you?

R3: They were like try to speak English. Like especially my parents when I came there, so its kind of reduced the feeling that I'm international.

MS: Yeah. Were you the only international in the group?

R3: No, I, like we weren't like we were not much but, like one, two, three, four... I think four internationals.

MS: Okay.

R3: My friends group was like, he was the only international.

MS: Ooh yeah.

R3: If I was in that kind of group like, the Dutch one, If I was the only international. It could have been a lot harder.

MS: Yeah, I understand. So maybe the first day when made the groups, the intention was to have 3 internationals in each group. Because of that same reason that you just said. So they don't feel alone and they know what it's like to be coming from a different country to the Netherlands. So it would be a little bit easier. So I don't know, was he from Mechanical Engineering as well?

R3: No he wasn't.

MS: Yeah, because I..

R3: Oh wait! He has 2 yeah his group was 3. My bad. He just forget.

MS: (laughing) No problem. No Okay.

R3: That's why we were 4 internationals because they may arranged the group before me. If I registered at the first day, my group would have been different.

MS: I think so as well. Because they aimed for 3 per group I think, But that's not important. Okay so this is also good. So I would like to talk to you about your expectations about the introduction. Could you tell me what your expectations were when you registered for the introduction?

R3: Going out, drinking, playing some games like, I forgot how to call them what kind of games, you know like when we go to a friend's house we play kind of game like..

MS: board games?

R3: Not really but like truth or dare or something, like those kind of games.

MS: Yeah, Yeah, yeah.. and drinking games I think.

R3: Yeah yeah that also...

MS: Yeah.

R3: True.

MS: So you had the idea of making fun, drinking

R3: Hmm yeah.

MS: And what else? You said, going out, drinking, games..

R3: Like making cooking bbq and like one day we went to the top of a building and threw a washing machine. Not like a building but a house. We were like terrorists like a game they called rell spel. ruilspel

MS: Ohh ruilspel yeah yeah.

R3: We were trading everything like we got we traded a wine, a full bottle of wine to a washing machine. At the end we were going to throw it of so the bigger the object was, the better. The more fun it was going to get.

MS: So, fun... So what did you think about throwing a washing machine of a building?

R3: Just like, it was like four it had to like 4 floors.

MS: So it didn't bother you?

R3: Everybody was like cheering when it when that thing fall down and broke into pieces. (both laughing)

MS: Yeah, So it didn't bother you?

R3: And even a couch, even we got a couch.

MS: Really...where did you, where did you get those items from?

R3: As sudden houses the washing machine was broken so they were willing to give it away.

MS: Oh yeah. Okay.

R3: They were then like Ohh we got a free bottle of wine, they were so happy. Like both of us were happy.

MS: Win Win. Okay. And what else were your expectations from the introduction? Or was this it?

R3: Hmmm Yeah I think those kind of organisations it met my expectations.

MS: It met your expectations?

R3: Let's say...

MS: Good.

R3: Do you mind if I refill this one?

MS: No I don't mind at all.

R3: Alright. (getting a refill)

MS: And.... Next question. So you already told me you were three days late for the registration because you didn't have the information before hand?

R3: Not really like I kind of had the information, but I was also too busy like buying furniture's and moving. We had to rent a Van to move from the old house in Hilversum. So I was kind of busy at the first couple of days. Even though I was busy doing the Kick-in but I still had enough time for the Kick-in.

MS: Yeah. Okay. And because I know from experience that they send an email like a month before the Kick-in starts.

R3: Oh yeah they did.

MS: Yeah. Why didn't you register then?

R3: Because I didn't really have much information.

MS: You would like to have more information beforehand?

R3: No I just couldn't really check it.

MS: Oh yeah.. just busy with everything. Moving and ..

R3: Yeah

MS: Yeah, okay.

R3: We were like getting the house. Dealing with those boring, the furniture's and.. we moved to the house like we got the house at like first of July. So we had to rent a van and move all those stuff from the old house. Not all of them but like we bought, we were come to busy go to Ikea and..

MS: Setteling in.

R3: Yeah

MS: Okay. And just to recap when you did register that was not a problem.

R3: No it wasn't. Even though I couldn't register online. I just found the desk. I just approached it and ...Hi my name is Tuna I'm a ME student, I would like to register bla bla bla and they just asked me for my student number, I paid the required money and that was it.

MS: That was it.

R3: I, even though I kind of waited it took some time, but yeah.

MS: Okay.

R3: It took like half an hour or something.

MS: Oh yeah I think they had to find a doegroup or something.

R3: Yeah..

MS: Yeah.

R3: The time took for parent to come and yeah those kind of stuff.

MS: Okay, so that's a really good thing that you could, that it was that easy.

R3: Yeah I was like before going out I had no idea about the registration. I said it sucks , I missed it. Oh no.

MS: Little bit down, but then...

R3: But then back up again.

MS: Yeah. So let's go to the next subject. You have entered the introduction now. So could you tell me if you found the introduction useful?

R3: Hmm yes I did.

MS: And why?

R3: Because it shows you around the university. You know more guys at the beginning of the year. You won't really feel alone when the university starts. Like who are those guys, you don't get the feeling like who is everybody, why am I alone. Like you don't sit alone. You always have some people you know. You also get to know people from different kick-in groups because sometimes we all of the groups do the same event. Like the catapult event or the bonfire. I also met other guys from the other Kick-in programs there.

MS: From other programs like..

R3: I also knew some people from foundation year that was also nice.

MS: yeah okay. So useful because you get to know the UT, the campus and you get to know people.

R3: People.

MS: Are there anything else about the introduction that was useful?

R3: Yeah you drink and have fun.

MS: (Laughing) Are you alive?

R3: Besides that you have like a fever that's if you get a fever like they call Kick-in fever, you kind of feel just a little sick at the first week of the university and then it goes away.

MS: A little bit under the weather.

R3: Yeah like everybody has that of feeling.

MS: Yeah I talked to the program director and she said It has a specific name.

R3: Kick-in fever.

MS: Yeah I believe it is yeah.

R3: Yeah that's my friend also told me when the university started, oh that's called Kick-in fever. You and after the first week it goes away.

MS: Yeah and you are not the only one.

R3: No.

MS: So you said you were really busy during the Kick-in, or in the first days of the Kick-in . Did you have any other worries and task and could the introduction relieve your worries and stress about those things?

R3: It was more like the faculty Kick-in. It was more in the faculty Kick-in because they showed us how to enrol Osiris and Canvas all those fancy websites.

MS: So that was useful as well.

R3: I was kind of feeling likehow does this work, how does that work. They showed us how to order the books. Also the general Kick-in and the guys from Isaac Newton. Most of the Isaac Newtons are the dispuut parents so we were really familiar with the comedy. So we went to the room and everybody sit to the computers. Those computers and we ordered the books. We to registered to Isaac Newton.

MS: And that was during the faculty Kick-in right?

R3: I think, I think it was general Kick-in.

MS: General? Okay. But that's a good thing.

R3: I don't really remember exactly but yeah.

MS: Yeah. So it was a, you were a little bit worried about how to get to registration and your books and things like that. And they helped you.

R3: Hm yeah.

MS: Oke. And could you tell me if you felt like the help that you were getting from the university and from your doegroup parents was sincere?

R3: Euhm what exactly??

MS: Sincere is when they really mean it. Did they really want to help you? Or did they just helped you because they had to?

R3: No they were like they.. I felt like they wanted to. They weren't look like they are forced or something no.

MS: Good.

R3: They were kind of enthusiastic about the program . They were also having fun. It wasn't like a duty or job. It was extra fun.

MS: Oke

R3: I don't know what reward they get. I have no idea about it. But they looked enthusiastic.

MS: I believe they did, if I can recall myself. So...

R3: Were you a parent in the Kick-in?

MS: No, I did , I did attend some activities so I could, you know, get the Kick-in to get to know little bit better as well. It's all for my research.

R3: Oke.

MS: Me, I can't recall if I met you or see you at the Kick-in. I was there for quite uhm...at the faculty kick-in .

R3: The faculty...yeah we might have seen each other before.

MS: Yeah.. but there were a lot of people.

R3: Yeah there were like a room full of people.

MS: Yeah. So the next aspect of hospitality is acknowledgement. And I would like to know from you if you could tell me if you had the feeling during the Kick-in that the organisation of the introduction, that they thought of your needs in comparison to the Dutch student's needs. We already discussed this a little bit.

R3: Yeah we were treated equality.

MS: Yeah?

R3: Like the only difference was like sometimes they were talking like , I mean like some inside jokes, some (inaudible) stuff so the other Dutch kiddoos had the advantage because they could join their conversation. That was the only difference. Besides that we didn't had an inequal treatment.

MS: Nee, okay, that's good. So again the language.

R3: Yeah.

MS: Yeah, okay. And so you, how about respect? Did they treated you with respect?

R3: Yeah they did.

MS: And the other international students?

R3: Yeah also.

MS: And they took you seriously? During..

R3: Yeah they did.

MS: Okay!

R3: It wasn't like a typical teacher-student moment, like in high school it will have been ahh don't do this, don't do that. You cannot go out of here and they were always limiting . But at Kick-in they were just, I just do the.. they weren't really limiting us so.. they.. that's like the advantage of university I think. They didn't really limit us and it was really not like the high school.

MS: Yeah. Okay.

R3: They treated us like human beings. Like not, not like they are above us.

MS: Yeah exactly.

R3: Not like those high school, some high school teachers. No.

MS: And... who...uhm... wow words... who did that , was that the doegroup parents or the teachers?

R3: Yeah the parents and also the teachers. We didn't really in the Kick-in we didn't really meet the teachers in the Kick-in.

MS: Okay. So it was just a relaxed atmosphere?

R3: Yeah it was a chill atmosphere.

MS: Chill, yeah. Okay. So. Acknowledgement Dutch students were treated equally as international students. There was respect for you as an international student. You were taken seriously and there was just a chill , just treated like an equal.

R3: Hmm Yeah.

MS: Yeah? You agree?

R3: Yeah I do.

MS: Or is there something you would like to say about it?

R3: No

MS: No? Okay.

R3: The only thing that comes up every time is the language.

MS: The language , that's the thing.

R3: We talked about it.

MS: Yeah, good. But that, if it's such a big thing, it's also a big thing for other students as well. So that's something I could give the program as an advice. That they have to work on the language thing. So. And that's a good thing that you say that. Next subject is: could you tell me a little bit if you had the feeling you were in control during the introduction?

R3: In control? Like (inaudible) you were not in control or something?

MS: No, if you had the feeling you were in control, like did you have a choice? Did you have an influence? Could you say your opinion about things within your group?

R3: Hmm yeah like the thing that everybody showed their opinions, like the most was at the catapult design. Yeah.

MS: Yeah?And could you like say to the group, hey guys I'm really tired. I'll be joining you next activity or something?

R3: I didn't really have that issue but yeah if I was tired I could have yes that... Guys I'm go home. At some events I went home early because I had some things to do with the house. So I just told them Guys I'm going go home.

MS: And that was not an issue at all?

R3: No.

MS: No. Good.

R3: We were free to go always.

MS: And I'm not sure if it was a problem for you but if there was an activity in the schedule that you really didn't want to do because of your believes or something. Were you able to say that to the organisation or to your do-group parents? From hey guys I really don't want to do this?

R3: I've never had that kind of case but yeah I could have said it if I did.

MS: Yeah? So there was the freedom to do whatever you would like?

R3: Yeah.

MS: And is that a good thing in your opinion? Having freedom?

R3: Yeah. They weren't really forcing us, hey guys we're gonna meet there at nine pm or something. They just hope that like they weren't , they just informed us. If you wanted to come you could have come, if not no. You could have stayed at home.

MS: And I know there are, were some optional activities or sometimes you had to chose what activity you wanted to do because there were multiple at the same time.

R3: Multiple at the same time?

MS: Yeah..

R3: No, not really but when we were going to going shopping to the bbq we were divided into two groups like for two supermarkets. That was it.

MS: Okay. So you didn't really have to have a discussion about which activity you wanted to follow?

R3: Or they might have had multiple activities at the same time at like days before me. But I didn't really have that thing. The group was not separated.

MS: No, okay.

R3: Only at those kind of moments like as I said when shopping.

MS: So, to conclude, there was complete freedom to do whatever you want to. Join whenever you want to, leave whenever you want to.

R3: Yeah...

MS: Good. So another big aspect of hospitality is surprise. So could you tell me if the introduction surprised you in any way possible?

R3: Ehm. yeah the drinking event as I said. It was weird and cool. You can do this as a student association.

MS: Is that....

R3: They can let you make you drink. Like In Turkey as I said before because political correctness and stuff. Like the Netherlands doesn't give a damn about political correctness. Compared to the other countries.

MS: Yeah, okay. So but that's more like a political thing like that you were allowed to do

R3: Not really , like cultural...

MS: Cultural. So that's , because what's the drinking age in Turkey?

R3: 18 but..

MS: 18 as well.

R3: Nobody actually there in law it was 18 but nobody really gave a damn , I could have bought a beer when I was 12. Like in small markets. But in law...ohh you cannot drink! Ohhh you're not 18 bla bla bla. Even my parents let me drink, but the schools the teachers, they were strict about it. They were giving a fuss. It was more considered more abnormal drinking. Ohh it's you know it's like a sin or something. But in here like everybody was chill about it. Nobody would interfere with someone's personal live. Yeah that was like the freedom as we talked before.

MS: So yeah, to do whatever you wanted to do. That is like the main focus. Good. And did you have any other things that surprised you or exceeded your expectations during the introduction?

R3: Uhm yeah the object throwing event. It was like more I was I couldn't have told about that kind of activity like I would never imagine that..

MS: With the washing machine?

R3: Yeah we could have just a game just trade anything and throw it out of the roof, just throw it out of the roof. It was like kinda, I was like kinda What! When I first heard that, but yeah it was fun.

MS: Yeah. So it didn't bother you? It was just..

R3: They, they had like they imagined like every kind of those events.

MS: It was something like you never thought you would do?

R3: Yeah.

MS: But in a good way.

R3: Yes..

MS: Good. Okay, so this is also a subject that we discussed a little bit before. And that's called entertainment. So could you tell me if the introduction brought you any joy? Did you had fun?

R3: Yes I did.

MS: Yeah? And why?

R3: Uhm yeah as we talked before.. You meet new people, you go out, you do some crazy events.

MS: Good. Next question. We already talked about it as well . And that is things you might be dealing with. But that was solved in the faculty part of the introduction.

R3: Hmmm yeah like Canvas and enrolments and stuff.

MS: University website I think. So these are all the topics regarding hospitality. We've all covered all nine already. So to conclude everything I would like to know if you could give the biggest successes of the introduction.

R3: The biggest success for me personally or?

MS: Yeah.

R3: Uhm I'd say ... (thinking). Like accomplishment or something?

MS: Not really. If you think back about the introduction, the whole introduction itself. What were the most fantastic moments? What would you... if you had to give an advice at the organisation of the Kick-in. What are the points that you would like to see next year?

R3: Like new kind of events or something like?

MS: No like If they would ask you: Tuna you participated in the introduction what were the things that you thought were really really great?

R3: Throwing things out of the roof. The drinking ritual kind of game. Like you put your hand to hips and drink it like you pass the glass or something.

MS: I never known that .

R3: Its like an Isaac Newton community thing. It feels like a ritual but yeah fun. And also the waterslide event it was fun.

MS: Oh were you had to run around the campus ?

R3: No not the campus. We went to a place where they had swimming pool and waterslides.

MS: Ohh yeah because it was so hot right? That day?

R3: Yeah it was really hot. Like at night we were going out with short sleeves, but now no.

MS: Okay. So the waterslide, drinking game and the throwing things of the building?

R3: Yeah.

MS: Okay. And what were the biggest fails? So the language. I think we can conclude that. That that was a big thing.

RS: Yeah that was the big thing .

MS: And do you have other fails or?

R3: Uhm

MS: What are point that the introduction can improve from? In your opinion?

R3: Uhm..... no I don't have any idea or now.

MS: No?

R3: No.

MS: That is not a problem. So these are all my questions for you. Are there any things that you would like to talk about still or give extra attention to regarding the introduction?

R3: Ehm... Extra stuff regarding to the introduction...

MS: Or did you have the feeling you said it all? That's fine too.

R3: Ehm...No.

MS: No? So I do have one more, one more question. During the faculty part there was the cultural activity. Can you remember that?

R3: Cultural activity?

MS: Yeah?

R3: What was that?

MS: It was I believe on the second day of the....

R3: Like some Shakespeare, shake speak polls (?) like which country you're from Netherlands, outside EU or something?

MS: No it was...

R3: That doesn't really count.

MS: No it was an activity on the program as well. It was about learning about each other's cultures and to deal with it. Did you participate in that?

R3: I don't remember that kind of event.

MS: No? It could be possible that you didn't enter , that's...

R3: I don't know why, but I don't remember a thing like that. They just asked to which countries we were from. They just did a shake speak poll or something. Which country you're from? Netherlands, Eu, outside EU.

MS: Ohh no no no, I know what you meant. That was a lecture by mrs Paquuij?

R3: Yeah.

MS: No the event I'm talking about is where you had to attend, or had ... it was optional of course, with you doegroup and you were given a role with a certain activity on it like for example, don't look anyone in the eyes or something.

R3: Ohh! Yeah yeah yeah . But it wasn't really like I was kind of late to the event. But like I did found something with a girl. Like I my role was like touch her hands . Like in a lovely way when talking. So I did that with the girl. Even though it felt like what the heck was going on. But.. while we were talking I just held her hands. She was a kind of confused. And her role was not looking at me in the eyes.

MS: Ohh Yeah yeah. So it was a little bit uncomfortable?

R3: For me not really but I don't know for her.

MS: Yeah okay. So looking back on that activity. What did you think about it? Did you know what the main goal was of the activity?

R3: Make students settle in I guess.

MS: And what else? Or was that it.

R3: Feel like they're ..it's part of settling in like feel like they're at home. They're secure.
MS: And what did you think of the activity?
R3: Like it was like.. guys you see. University is not really boring. Like that was like the message.
MS: And that was a good thing?
R3: Yeah.
MS: Okay. So it is important to do this activity next year?
R3: Uhm yeah. It was only for first years though so I cannot do it next year.
MS: No okay I understand. But for the introduction next year, for the upcoming first year.
R3: Oh the other upcoming first year students? Yeah absolutely yes.
MS: Yeah? Okay. So they can learn about..
R3: Yeah.
MS: Okay. About settling in and feeling at home. Good. Well, those were my questions. So I would like to thank you again for your time and for your answers.
R3: Yeah, you're welcome.
MS: Yeah and they were really useful for my research. So thank you again.

Bijlage XIV Codeboom en fragmenten

Axiale code	Open code	Fragmenten
Welkom	Open	
	Uitnodigend	1.4, 1.22, 2.23, 2.24, 3.6,
	Welkom/Warm	1.3, 1.6, 2.6, 2.9, 2.10, 3.2, 3.5,
	Toegankelijk	1.17, 2.7, 2.8
	Beleefd/Vriendelijk/Netjes	
Op je gemak	Veiligheid/Veilig	2.13, 3.11
	Thuis voelen	3.10,
	Op je gemak voelen/Relaxed	1.7, 1.12, 2.12, 3.9, 3.12, 3.18, 3.29
	Het weten wat er gaat komen	2.14,
Empathie	Begrip tonen	1.14, 1.16, 2.22, 2.27, 2.28, 2.29, 3.16
	Het begrijpen van behoeften	3.13,
	Betrokkenheid	3.8
	Hulp en ondersteuning	1.10, 1.11, 2.4, 3.17
	Op dezelfde lijn zitten	1.37,
Dienstbaarheid	Nuttig	2.11, 2.21, 3.23, 3.41
	Beschikbaarheid	
	Het verlichten van taken en zorgen/inspanningen om te zorgen	1.31, 2.20, 3.24,
	Oprecht	3.25,
Erkenning	Contact	
	Belangrijk voelen	3.15,
	Waardering	
	Interesse	
	Respect	1.15, 1.19, 2.26, 2.30, 3.14, 3.26, 3.27,
	Serieus genomen worden	1.18, 2.25, 3.28, 3.30
Autonomie	De controle hebben/invloed hebben/een keuze hebben	1.20, 1.28, 2.15, 2.16, 3.32, 3.34,
	Vrijheid	1.13, 1.21, 1.23, 3.33,
Verrassing	Onverwacht (positief)	1.29, 2.31, 2.32, 3.37,
	De verwachtingen overtreffen/Verrassend	1.24, 1.25, 3.35
Vermaak	Afleiding	
	Plezier/Vermaak	1.30, 2.33, 3.38
Efficiëntie	Efficiëntie/Doeltreffend	1.9, 1.27, 2.17, 2.18, 2.19, 2.34, 3.19, 3.20,
	Gemakkelijk	1.32, 1.34, 2.37, 3.22
	Vloeiend	1.35,
Visie op gastvrijheid	Visie op gastvrijheid	1.1, 1.36, 2.2, 3.1
Ervaringen introductie	Ervaringen introductie	1.2, 1.40, 2.1, 2.3, 2.5, 3.4, 3.7,
Succesfactoren	Succesfactoren	1.38, 2.38, 3.39
Faalfactoren	Faalfactoren	1.39, 2.39, 3.31, 3.40

Rol van de universiteit		1.8, 1.26,
Communicatie omtrent de introductie		1.33, 2.35, 2.36, 3.3, 3.21

Axiale code - Welkom

Open code: uitnodigend		
Fragment nummer		
1.4	R1	R1: yeah. I don't know, the taste organisation did this big thing, they were singing songs and
	MS	MS: yea yeah yea
	R1	R1: And they were walking around with like these hockey sticks being kind of scary and they were all speaking in Dutch and they like, I know the English speakers here like they don't know what's going on and whatever too bad where not going to speak English
	MS	MS: alright
	R1	R1: and they were just like..., the whole thing that was a lot of hazing and mostly to the, all to the taste members during the..., but just coming from the USA we are not really look at that, that's pretty frowned upon so that whole experience for me was just a, I didn't like it and I thought like that was not welcoming because they were making an effort not to speak in English but that was an isolated event. For the most part I feel like the effort was there being inclusive but it was, I guess it was probably most geared to the Dutch
	MS	MS: And you noticed that throughout the introduction or only that first day?
	R1	R1: let's say... no I guess it was mostly towards beginning when there a lot of events, but I was running my Kick In group was largely Dutch and the people who are hosting the group was like dispute I think you say and they were all Dutch and we are hanging around with them and they were largely Dutch and there was a lot of speaking in Dutch which I found frustrating but they were making an effort definitely but...
	MS	MS: Not enough?
	R1	R1: no, I mean I really do appreciate the effort they made. I just feel like it's tough because I mean I probably be slipping in a Dutch to and speaking in Dutch if I were them but tough situation trying to include all the internationals were most of the people are Dutch and they used to speaking in Dutch, they were making an effort but at the same time I feel it is a challenge.
1.22	MS	MS: yeah, oke, and you talked about the videos, right, what did you think about the videos? The introduction videos about the doegroup?
	R1	R1: Yeah I thought they were, I had no problems with them. they were all in English so that was good, they all seemed, none of them seemed like necessarily uninviting to international people right of the bad. You can tell through the videos that some of the doegroups are being more international maybe some like Adentis or Taste are probably be a little more Dutch but in the videos I had no problems this all seemed pretty fair to internationals.
2.23	MS	MS: and when you go back to what you said about the doegroupmarket, with does right, can you remember those presentations?
	R2	R2: about what?
	MS	MS: When they were introducing themselves with the little video's?
	R2	R2: oh yeah, yeah

	MS	MS: Can you tell me what you thought about those video's?
	R2	R2: eh...h...
	MS	MS: You smiling, tell me why
	R2	R2: let say I didn't expected these videos would be so, its not a bad thing I must note, but I didn't expect these video be so... I don't want to say it like that because its sounds bad but poorly made..., poorly created
	MS	MS: (laughing) oke
	R2	R2: it was funny in a way because I didn't expect it and in another way because of the things you saw and of the things you thought you would say in these seven days to come
	MS	MS: so, oke, lets break this down, so you said poorly made as, do you mean in de quality of the video's or just like because they are made by amateurs or... what.
	R2	R2: yeah, that is what I mean exactly
	MS	MS: not professionals
	R2	R2: exactly, of course. But this is to be expected.
	MS	MS: they made them themself
	R2	R2: yeah exactly
	MS	MS: so you said they were funny, but you also said seen some things that were... what did you mean by that? That was... what to be expected
	R2	R2: yeah, wat to be expected, these video there to show you what the group is, and what is represents, so by watching the things in the video's you would get, you would properly get, suppose to get an idea of what the group is about and will do in the kicken, during the kickin. So this would probably give you a idea of what you will do with this group in the kick in.
	MS	MS: yeah, and did you think that was a good or a bad thing?
	R2	R2: that they showed what the group would do or that the, they things they showed?
	MS	MS: both
	R2	R2: eeh, the fact that they showed the videos and the thing they represent as a group was a good thing, totally. The things that they did show in the end were, of course I wouldt say they were bad, they were funny and getting you more relaxed, and they were (inaudible) you the, they were showing the, to the new students, this wouldn't be a week with also immature people to spend with, its was like viscerally saying that don't be afraid, it will be fine and just relax.
	MS	MS: so it's a good thing and a bad thing a litte bit, mostly good
	R2	R2: I wouldn't say it's a bad thing but why, for me it was a totally good thing, but why someone watches a group that maybe does things like exploding barrels, maybe someone gets a little bit scares but for me it was totally fine.
	MS	MS: oke, so you did had the feeling that maybe some of the other students would be turn off by those videos.
	R2	R2: a little bit, yea
2.24		
	R2	R2: and I don't, I really don't know how I would be able to choose because there was a small lecture I would say from the people from the group and then the video, though most of the groups where mostly saying about parting and the things they were going to do so this was giving the idea that almost every group is partially the same. Mentioning the special things about each group. Like for example my group it was ice-skating. This was a different thing about every group but each group, let.... Like another side would be Tartaros
	MS	MS: yeah the climbing one
	R2	R2: yea, this was a totally different thing and you immediately knew what they are going to do and why. Wat are the expectations. Though for almost all the other teams there were almost the same, I would say you... the students were not fully informed about what the group was but this is obviously that

		this would happen, you could not inform the people 100% about this kind of group/
	MS	MS: but you would like advise the groups to tell a little more about those specialities of the group instead of all the partying? To make them different
	R2	R2: eh no
	MS	MS: oh, oke
	R2	R2: I wouldn't recommend mentioning more things about the special activities or things these groups do because they mentioned them, in let say, for a good amount of time. If they did more maybe some people would think that this is what they do and this is what we are focusing on.
	MS	MS: oke
	R2	R2: I would recommend spending more time talking about partying and the let say general thing though of course a group will talk about the general things they (inaudible) because everyone will do it. Everyone will do a certain amount of things but yes sometimes I think that some specific thing like partying was mentioned to many times and because I remember specifically one or two groups that when op, saying were are group really like partying and this is our video an they showed images and videos of parting and this was there presentation.
	MS	MS: oke, so they did not quite get the point of the intro...
	R2	R2: yeah because why someone see that, of course if someone likes parting, yeah why not go with them. If someone doesn't they will obviously reject them with no reason.
3.6	MS	MS: Yes. Okay. And how did you, because the third day right? How did you think the organisation was? Was it welcome as well? Was the activities that you did welcome.
	R3	R3: Yeah it was welcome. We went to a (inaudible) park , we did bbq night, we went to, we made bonfire event. And we taking groups for there. But you know we also designed a catapult.
	MS	MS: Yeah yeah yeah
	R3	R3: You know, yeah you like all the groups we test it. Yeah it was like everybody was making contact with each other.
	MS	MS: So that was a good thing?
	R3	R3: Yeah that was a good thing.
	MS	MS: Okay.
	R3	R3: I find. The only thing like really concerned me, like I wish I knew Dutch completely so...
	MS	MS: Yeah..
	R3	R3: I would have not have had a problem like almost zero.

Open code: welkom/warm		
Fragment nummer		
1.3	MS	yea, and did you feel like the university welcomed you? Did you feel welcome by the university?
	R1	Like that staff kinda?
	MS	Yes, like that staff and also the activities. Did they did an effort to welcome you or did you feel like it just, general?

	R1	It did, definitely I would say for the most part, it seemed mostly geared towards Dutch. I mean, a lot of stuff was in Dutch and...first during the Kick In I felt bit lost. It seemed like it was more geared to Dutch even though there was usually an effort there being inclusive to English speakers. Let see, I'm trying to think about some examples. Yea, it varied, there were... they did a dinner thing with all the international students. At first which I thought which was really comforting at first. That was my first interaction with the University since I got here, an I was like: oke, nice. There taking the time the to feel welcome. Then I felt a kind of lost during the Kick In. There was some stuff during the kick in that was just like I don't know, you know there that big tent and taste does this thing
1.6	MS	No, it is just for myself, don't worry I will record the interview but it is just for myself and for my grading, so but everything will be anonymised. Please speak freely, it will only help me and the introduction. So, oke, so we talked about welcome, it was overwhelming the introduction, they really tried the best but there were some some issues.
	R1	Yeah, I feel like they were trying but it's just a tough situation
2.6	MS	so, let talk about the first aspect of hospitality and that is welcome. So could you tell me a little bit about how welcome you felt as an international student during the introduction?
	R2	I felt very welcome actually I didn't, not that I didn't think of that, I didn't know how or yeah, how it would we welcoming here when I come because I didn't know if i would find the people I meet to support me so I could support them so, so I describe this as friends. But apparently I did with the help of my group the first days.
	MS	yeah
	R2	how did I feel welcome? Well they helped me with everything, they did everything they could and we... another thing is that we spend a very much time together these first week. Everyday together for almost all day and all night. This was a great first connection
	MS	yeah, and so if we look at the introduction itself right, so did you had the feeling that the activities where really meant to make you feel welcome or yeah, did they make you feel welcome?
	R2	the activities?
	MS	yeah
	R2	yeah, eh, the activities, yes, though I don't quite understand how an activities would make you feel welcome, but yeah, I would say so. There were not, there were not, there were not making you anxious or.... Actually the thing (inaudible) the close run with the mud and the obstacle run
2.9	MS	oke, that a good point. Let talk about that later on. Ehm, what I meant with activities that make you feel welcome is like activities that will support you, or will help you in a kind of way. Did you feel like those activities were there as well?
	R2	Eeh
	MS	Its maybe I little bit of a though question but
	R2	no I think I get it
	MS	Yeah?
	R2	Yes and no, Yes because I saw that there where many things to do, so I felt myself, wow I can continue the things that I like during my studies so I can have something that I really like doing. On the other hand, this obviously happened even more the first days of my studies. I realised, I studied and realised I may not have enough time why studying to do some of the activities I wanted. So then I had to organise my time schedule of course for getting done the activities that I want.

	MS	yes, oke. Oke that's clear. So I did have the feeling that you were very welcome at the UT during the introduction. You did had a lot of support from the group, made some friends, overall you did feel welcome.
2.10	R2	the first day of the... Actually don't know if this even considered the kick in. There was an open... I think It was called the pizza international day.
	MS	yeah
	R2	is this considered the kick in?
	MS	well, its not a official activity but it's a activity for the international students so I my books it's a part of the introduction.
	R2	oke
	MS	is there something you would like to tell me about the pizza evening?
	R2	that it was really welcoming
	MS	Yeah? Good, and why did you think that?
	R2	as I have experienced it and as I've and is I am used to it while going to dinner with a group of people you generally feel more comfortable with them. You feel more open so when your are at the same table with someone you can open yourself and talk to each other. So while this happens with new international students and with colleagues and professors you get the opportunity to know people and ask questions that you wanted.
	MS	yeah. In a informal setting.
	R2	Yeah
3.2	MS	M : But did you participate in the general kick-in and the faculty Kick-in?
		R3: No the general and faculty but I was like 2 or 3 days late to the general Kick-in because I had to move in to my apartment and stuff
		MS: Oh yeah of course. Yeah.
		R3: So I missed the first 2 or 3 days of the general Kick-in.
		MS: Yeah.
	R3	R3: I thought it was like too late at the first moment, but I was just walking around at the city and I saw the desk and I gave it a shot.
	MS	MS: Yeah
	R3	R3: And I just registered and
	MS	MS: You were welcome?
	R3	R3: I didn't know you can, you could have registered even a couple of days late...
	MS	MS: Ohh you weren't aware that
	R3	R3: No
	MS	MS: And
	R3	R3: I thought I was kind of feeling bad because I missed, I missed a lot of fun and uhm
	MS	MS: Yeah
	R3	R3: It would be too bad if I missed the whole Kick-in for uhm

3.5	MS	MS: Okay. So let's talk about the first subject: Welcome. So you already told me a little bit about you were being late in the group. Did that make you feel you less welcome? R3: Not really though like didn't really have much off a difference. They didn't treat me different because I was late so I didn't really feel. MS: That's a good thing. And how was the process. Because you entered, and did they just place you in a group or can you chose your own group?
		R3: They just placed me in group that's it.
		MS: Okay. And the group was Disputit.
	R3	R3: The group was Disputit. I just told them my major and they said, I'm gonna text the parent to come and pick you up and
	MS	MS: Ohh yeah
	R3	R3: Just my parent came and picked me up. That's it.
	MS	MS: Okay. And could you tell me a little bit how welcome you felt as an international student during the Kick-in? The overall Kick-in?
	R3	R3: Euhm Yeah I kind of felt welcome but there are some groups like all made Dutch groups , I think they might have known each other before, so they were like hanging out with like kind each other. There were like 2 groups, like one of them was like girls group. One of them were boys group. All of them were Dutch. I think that they knew each other from before, that might be why..
	MS	MS: Okay.
	R3	R3: Even though I talked with them sometimes, but they were all like speaking Dutch. So....
	MS	MS: That's a big thing right? The speaking Dutch? Does that influence your feeling of welcome? When people constantly speak in Dutch?
	R3	R3: Hmm Yeah it did, but I didn't really feel not welcome.
	MS	MS: Okay.
	R3	R3: But, but it had some effect.

Open code: toegankelijk		
Fragment nummer		
1.17	MS	Let's see, because we already talked a lot about of everything, you already told me a little bit about having the feeling that the introduction was mostly under Dutch students
	R1	A little bit yeah
	MS	Can you give me some examples of where this was really obvious? We already talked about the language
	R1	I feel like the language was definitely the biggest thing. I mean everyone was talking in Dutch the most of the time that was like a big shock and yeah there was that one person I told you about that was kinda annoyed that we were in the doegroep. They said something like "this is normally like Dutch only"

		doegroep. Not the doegroep but like the dispuut. Which means I can make sense like why they were only Dutch speaking people in the group because it's a language barrier and that's difficult but like hearing that was like ...I don't know.
	MS	Might it hurt your feelings a little bit, can we conclude that?
	R1	yeah yeah it's like oke, why I'm I here?
	MS	Its discouraging
	R1	Yeah its discouraging for sure
	MS	And do you have any other examples, if you look at the activities where they all approachable for you as an international student?
	R1	Yeah... I think true them. Otherwise yeah I feel like most of the activities were approachable like a lot of times were going around doing all the sports stuff like there was no barrier I feel like to the internationals students trying out all the clubs. Mostly there is just a group speaking a lot of Dutch that made it difficult to integrate.
2.7	R2	R2: I think I was great idea because you actually get as much as you can you get to relieve yourself and let the others see the best actual of you, but this happens for everyone, so this happens to everyone.
2.8	MS	MS: oke, so the activities were really approachable for everyone regarding the (inaudible) backgrounds.
	R2	R2: yeah, I must say that there where, I could say there where to many activities but this is good because there is a variety so you can choose.

Axiale code: op je gemak

Open code: veiligheid/veilig		
Fragment nummer		
2.13	MS	MS:so, lets break it down. You could feel at ease when you feel as save of (Misspoken, laughing). Did you feel save during the introduction?
	R2	R2: yeah, totally
	MS	MS: Yeah? And could give some examples that you felt safe? Or was it just the feeling or?
	R2	R2: I believe most the feeling because.. well... yeah, I probably felt save because we didn't do anything danger. We dint do anything dangerous. But I think it was mostly a feeling that I was a part of a group and that we were doing inside the university and sometimes outside the university and local bars and houses. So yeah, I would say I felt at ease.
3.11	MS	MS: And did you also feel save? Because you already..
		R3: Yeah I felt save
		MS: You said in the beginning that you chose the Netherlands because of political reasons.

		R3: Yeah in Turkey that wouldn't be like possible, you might have get mugged or something.
		MS: ohh... that's wrong.
		R3: When going out and having fun also like these organisations like when an organisation makes you go out drinking, some people would go like mad, ohhh how can this happen bla bla blab la.
		MS: So that's..
	R3	R3: They would make a tantrum out of it.
	MS	MS: Yeah I see. So because you know both sides of this spectrum, for you it's kind of a big deal when you go in freedom, go out drinking..
	R3	R3: I kind of had, I kind of adapt to that like last year the first couple of months I came to the Netherlands. There was some time when I like went who met five (15.12 ?). Something like didn't have any problems with transportation.
	MS	MS: Yeah, okay. But this is a good thing. And could you give me another example of why you feel save during the introduction?
	R3	R3: Yeah, because I knew the city actually. When going out I would like last summer like 2018, I was staying in a student house just for adapting. Just to see how is Netherlands and how is Enschede. So Yeah , this city is familiar to me.
	MS	MS: Oke, so you did a...
	R3	R3: I knew the places.
	MS	MS: You did the program last year in Amsterdam, but you were living in Enschede?
	R3	R3: No that was just the summer. That was nothing with the program.
	MS	MS: Oh okay, I'm sorry, I'm sorry.
	R3	R3: It was just me and my dad's idea that, it's nothing to do with the program or university.
	MS	MS: Hmm, hmm, and did it work out?
	R3	R3: Yeah it kind of worked out, I was like, It felt like I was one step ahead of my pears from this year.

Open code: Op je gemak voelen/Relaxed		
Fragment nummer		
1.7	MS	Yeah, oke, so let's talk about the next subject. Did you feel at ease, did you comfortable, did you feel safe or secure?
	R1	Yeah I did, I definitely was not comfortable but a lot of the probably has to do with, this was like my first time like being alone in a foreign country and so a lot of that can probably be chalked up of just cultureshock

	MS	mmm
	R1	and it is just when I got here. The only time that I did feel really uncomfortable was that whole thing that the taste group did and that tent, it would like being really aggressive and stuff, and I didn't know what was going on so that I really I didn't like other than thatyeah I say so....
1.12	MS	did that bug you because I know you are from US, I think its somewhat similar maybe to the Netherlands, did that bug you the alcohol or the drunk activities or did you feel at ease with the activities on the program?
	R1	oke, so, yeah, its tough, because we don't really have any that alcohol at the US because until you are 21 so that was a very new experience and at one hand like I were going out at night I was like "wow, this is great, can't do that back home" and I was having a lot of fun, but like I was exhausted through it all and I felt like I was trying to keep up with everyone and I just really wanted a break and..... I was. It did bug me a little because I just need to break to unpack my stuff and I felt there whey expectations of be there all the time like with my doegroep and I at times I just wanted to get away...
2.12	MS	MS: oke, so the next subject I would like to talk to you about is At Ease. Did you feel at ease during the introduction or comfortable?
	R2	R2: yeah.
3.29	MS	MS: Okay. So it was just a relaxed atmosphere? .
	R3	R3: Yeah it was a chill atmosphere

Open code: het weten wat er gaat komen		
Fragment nummer		
2.14	R2	R2: this question revered also at if it was to many things we did so it was kinda stressful that we all day have to be somewhere and do something.
	MS	MS: that could reletated yea
	R2	R2: mmm, no. of course all day we had to do something and (inaudible) all night but this is was not a thing we had to do or thing that we didn't want to do. We had every possibility in our hands, we, anytime we could go home or ask the group to do something else. So it was, while the flex, while the program , the schedule is flexible, your probable are at ease al the time

Axiale code: Empathie

Open code: begrip tonen		
Fragment nummer		
1.14	MS	Okay that is good to know. So let's talk about another aspect of hospitality and we already dipped our toes in it a little bit. It's called empathy, so my question is, could you tell me if you had the feeling that you were understood of thought about during the introduction as an international student?
	R1	ehm...
	MS	I know it's a little bit of a tough question, take your time
	R1	Yeah, well... not really, I wouldn't say like I felt like there was like anyone was like really empathising like understood what a lot of international students were going through. At times like there were people from the, my parents, they were talking in English like asking how are you doing at stuff but that was really a big deal from me, like just moving to a new country, completely

		on my own and I didn't really feel like anyone really understood that like how stressful it was for me.
1.16	MS	That's good to know, but you really didn't have the feeling that they understand your needs as an international student
	R1	Yeah I feel like a huge deal from me it was really stressful at the time, not only the Kick In but also being in new country alone and yeah I didn't really feel like anyone understood how stressful that was.
3.16	MS	MS: No. Okay. That's a good thing as well. And did you have the idea the organisation was organising the introduction right? That they were thinking: oh we need to think about the internationals as well?
	R3	R3: Yeah they, yeah they were caring about the internationals also... Sorry..
	MS	MS: No that's okay, I know the problem. So and in what way could you see that or did you notice that?
	R3	R3: They were always like my parents were like approaching to me and asking me when I, when they saw that I was like kind of alone. They were asking me like how I'm doing, How is live?

Open code: het begrijpen van de behoeften		
Fragment nummer		
2.22	MS	MS: oke, that good to hear. And let go to to the next subject and that is acknowledgment. So could tell me if you had the feeling that the organisation of the introduction thought about needs as a international students? Or did they care more about the Dutch students? Could you tell me a little bit more about that?
	R2	R2: if the university staff let say looked like the cared about the more about the dutch students?
	MS	MS: if you had the feeling that they though about your needs as an international students
	R2	R2: they did
	MS	MS: yeah?
	R2	R2: they did. Yeah. The fact that the first or second day, don't remember, when the groups were created, that there was a thing, (inaudible), anyway that the groups were splitted in 50% international and 50% Dutch
	MS	MS: doegroepmarkt, doegroepmarket
	R2	R2:yeah, this was a nice thing, that there were trying to do as much as possible so everyone gets to know everyone and not, they don't divide in groups because obviously that's what would happen. But, yeah, no. I think it was, no, I didn't, I think I never felt that the Dutch people had, the Dutch students had more benefits or more anyway, I don't get the word now, I had it in my head. Than the international students.

	MS	MS: yeah, so that was like equal
	R2	R2: yea there was a balances, a good balance
2.27	MS	MS: so let's jump into the next subject and that's a little bit, entwined. You said to me that you had the feeling understood during the introduction
	R2	R2: that I what?
	MS	MS: that you where understood as an international student.
	R2	R2: yeah
2.28	MS	MS: while we are at the subject, could you tell me an little bit about your background? About your... Greece background
	R2	R2: You mean about my study background or....?
	MS	MS: sorry?
	R2	R2: My study background?
	MS	MS: no your personal. Are there any special needs that you have as a Greece student coming to the Netherlands?
	R2	R2: dyslexia (laughing)
	MS	MS: Same (laughing). No but, I Greece is al little bit the same as the Netherlands but you don't needs of diets? Or...
	R2	R2: me personally not
	MS	MS: no, so there was no..thing you had
2.29	R2	R2: this was a thing I wanted to mention before but I forget about it
	MS	MS: oh yeah
	R2	R2: you asked me about what.... What (inaudible) some special (inaudible) taking into account. The thing in every lunch or dinner we were asked about, we were asked beforehand, about what are or diets. This was a really good thing because some, of course, be different diets, but, so this was a good thing.
	MS	MS: good. So that something really stood by you with the special diets.
	R2	R2: eeh it didn't affect me because I don't have a special diet,
	MS	MS: yeah of course
	R2	R2: but I think it was good thing for some people that have a special diet
3.13	MS	MS: Good. So I would like to talk about the next subject. And that's empathy. It is really important when you... for hospitality.. that you understand the

		need of your let's say guests. So could you tell me if you had the feeling, as an international student, that your needs were understood by the organisation? Or by Doegroepparents?
	R3	R3: I need to be understood?
	MS	MS: Yeah, because when you come from a different background as Dutch students, you have different needs , you have different aspects that have to do with your religion. Do you get a little bit of what I mean?
	R3	R3: Ah like culture shock or something?
	MS	MS: Yeah some like that or
	R3	R3: Not really.
	MS	MS: Do you need to eat Halal or vegetarian?
	R3	R3: No. I didn't like even though I was an atheist, so I didn't really had this special diet or something like Halal or vegan or glutenfree or something. I didn't have any special diets. I didn't really have a culture shock because this county was familiar to me. And like I was here last year. We knew some people here. So not so much.
	MS	MS: No, so that was oke for you
	R3	R3: Yeah.

Open code: betrokkenheid		
Fragment nummer		
3.8	R3	R3: Yeah my parents were like more helpful to me. Even though after the kick-in they say like , Hi how we're doing and stuff.
	MS	MS: Yeah.. So..Okay..So your do-group parents. .
	R3	R3: Yeah my do group parents. They're like I don't know, some of them are second year students. Some of them are masters
	MS	MS: So that was also a good thing to have those.
	R3	R3: Yeah.

Open code: hulp en ondersteuning		
Fragment nummer		
1.10	MS	Yeah, and you say you get to know the university and previously you said you didn't have the feeling that the university was involved.
	R1	Yeah.....eh
	MS	How do you like to see that?
	R1	So well, when I said to get to know the university like I got to know the campus really well, I got to know actually a lot of the organisations really well which I liked. They introduced us to a lot of those in that sense. I did get to

		know that part of the university as far as saying the university wasn't really there and in that sense I meant like there was no faculty member who was available. So, that would have been nice.
	MS	You really would love to talk to someone during the Kick In to help you
	R1	yeah, like looking back it would have been nice I felt like I was like a kind of on my own and I just feel like it would have been good if there was like a face I could have talked to, because like Yeah, I mean, yeah its hard.
1.11	MS	You mentioned already also the cultureshock, feeling alone and stress, Could you tell me a little more about the things that were going on? If you want to share. It could help me. What were the things that you were dealing with? That the university could help you with?
	R1	Oke, ehm...let see, this is a tough one. I feel like a lot of its just natural you have to go through in a new place. ...All right, I'm trying to think about it on it all....
	MS	Yeahh take your time.
	R1	(Thinking) Oke, let's see, well, where could they have helped with? Yeah I don't know, I think it would have been nice if maybe like a counsellor or an advisor I could talk to and ask the questions about the process or something. Cause like, I had my doegroepparents and my other students but we were busy running around the whole Kick In like partying and getting drunk the whole time and like I didn't really feel like there was anyone I could talk to about like serious questions and about getting adjusted like that stuff so maybe just like a sober face I could talk to about the whole process would have been helpful.
	MS	Oke, thank you. So, Just tot recap, so you did feel not really comfortable in the beginning, you think its because of the cultureshock and you really did not have any expectations of the introduction like to talk to someone during the Kick In to help you relieve with some worries and stress.
	R1	Yeah, I didn't really have, I didn't know what to expect but after going through it like, would just like.. yess someone I could
	MS	yeah....
	R1	Someone who wasn't always getting drunk all the time, someone more like mature I could talk to about it
2.4	MS	MS: yeah, could you ask them advice or did they help you with anything?
	R2	R2: yeah
	MS	MS: yeah
	R2	R2: yeah, with everything I asked they helped, of course.
	MS	MS: so that was a good thing?
	R2	R2: yeah they were really open and yeah and obviously a very good thing.

3.17	MS	MS: So they were really involved in their group?
	R3	R3: Yeah they were really like involved inside the group.
	MS	MS: Yeah, okay. And did they understand like if you had a little bit of a problem, or could they help you?
	R3	R3: They were like try to speak English. Like especially my parents when I came there, so its kind of reduced the feeling that I'm international.

Open code: op dezelfde lijn zitten		
Fragment nummer		
1.37	MS	That's it? That's the most important thing?
	R1	I think that's the most important thing I mean it tough like, I would have liked to, maybe, meet more international people outside of my doegroup there are only like 2 or 3 about but at the same time like, I know that like there's a benefit to spreading us out amoung to integrate and stuff. It's like though I mean I think its
	MS	it goes both ways
	R1	Yeah I mean its really tough things to do an I'm not really sure how that fix it all the way, I think that would have been helpful.

Axiale code: Dienstbaarheid

Open code: Nuttig		
Fragment nummer		
2.11	MS	MS:yeah, oke. That's good to know. And because I was also there that evening, did you find the presentation informative or was it just that you could talk to people. What was more Important to you?
	R2	R2: I think is was informative.
2.21	MS	MS: and did you have the feeling that the activities that were organised, that, the activities that would help you out, were they sincere? Did they organise those activities to really help you out? Did you had the feeling that they were sincere?
	R2	R2: yeah, like the first days there were more activities outdoors. in the, partially in the middle of the kick in, was the facility market and after that it started more to getting informational sector. And without losing the first part of the kickin which was outdoors activities and going to bars and parties. But yeah, like this I kinda slow turn to the informal part.
	MS	MS: oke, so you had the feeling that the introduction was useful and very sincere and are they were able to help you relieve some worries and stress about things
	R2	R2: obviously not a 100% but yeah it did a good job.

3.41	MS	MS: No the event I'm talking about is where you had to attend, or had ... it was optional of course, with you doegroup and you were given a role with a certain activity on it like for example, don't look anyone in the eyes or something.
		R3: Ohh! Yeah yeah yeah . But it wasn't really like I was kind of late to the event. But like I did found something with a girl. Like I my role was like touch her hands . Like in a lovely way when talking. So I did that with the girl. Even though it felt like what the heck was going on. But.. while we were talking I just held her hands. She was a kind of confused. And her role was not looking at me in the eyes.
		MS: Ohh Yeah yeah. So it was a little bit uncomfortable?
		R3: For me not really but I don't know for her.
		MS: Yeah okay. So looking back on that activity. What did you think about it? Did you know what the main goal was of the activity?
	R3	R3: Make students settle in I guess.
	MS	MS: And what else? Or was that it.
	R3	R3: Feel like they're ..its part of settling in like feel like they're at home. They're secure.
	MS	MS: And what did you think of the activity?
	R3	R3: Like it was like.. guys you see. University is not really boring. Like that was like the message.
	MS	MS: And that was a good thing?
	R3	R3: Yeah.
	MS	MS: Okay. So it is important to do this activity next year?
	R3	R3: Uhm yeah. It was only for first years though so I cannot do it next year.
	MS	MS: No okay I understand. But for the introduction next year, for the upcoming first year.
	R3	R3: Oh the other upcoming first year students? Yeah absolutely yes.
	MS	MS: Yeah? Okay. So they can learn about..
	R3	R3: Yeah.

Open code: het verlichten van taken en zorgen/inspanningen om te zorgen		
Fragment nummer		
1.31	MS	And did it distract you from your worries at well or were it still in the background?

	R1	I mean a kind of, from the most part it probably made my worries a little more stressful just because I was dealing with the culture shock and being in this big group of Dutch people but there were times I definitely I was having fun with everybody.
	MS	So you did have fun but no distraction?
	R1	They were probably there, throughout.
2.20	MS	MS: Right, so, so you found introduction very useful. But when you came all the way from Greece to the Netherlands and your 18 years old so I can imagine that you had some worries or stress or things to think about when your moving. Am I correct?
	R2	R2: yeah, of course
	MS	MS: so, did you have the feeling that the university took some of your worries away by giving you these lectures or did you, could you talk to someone about those worries or did they fade away during the introduction? Can you tell me a little more about that?
	R2	R2: yeah, are you revering to the, like to the, cant recall the name of it, anyway when there a lot of stand with all of the things we had to do like the ABN, the Camelot, the healthinsurece
	MS	MS: oh facility market
	R2	R2: the facility market, yes, are you probably revering to something about that.
	MS	MS: Yeah, activities like that, yes
	R2	R2: what, so what was the question? If...(laughing)
	MS	MS: (lauging) maybe...
	R2	R2: No its oke!
	MS	MS: it was a little bit complicated. If those activities relieve of your worries and stress
	R2	R2: they did by ginving us information about housing and insurance, they knew things that we would have to do whitch are..... what was the word... anyways strange, not known
	MS	MS: different?
	R2	R2: yea different to international students that don't what the ABN is, that you have to open a dutch bankaccount. These very good and nice information to have because if you don't know it, you will know it probably to late and then you have to rush for it. Also a very nice thing was about the lapoto that was offered by the university, I must note that.
	MS	MS:Sorry
	R2	R2: I must say that this was a very good opertunit for the laptop that the giving from the university.

	MS	MS: oh yeah yah. So that took you worries about the laptop.
	R2	R2: well, not personality me because I already had a laptop because I needed it last year though I see that most of the students have this laptop and I think that that most of the students would not have the comfort or money to buy this laptop with a greater price so this....
	MS	MS: I get what you mean. That's a form of hospitality, like when the university thinks for you and help you out. So you can confirm that that the hospitable?
	R2	R2: yes
3.24	MS	MS: So you said you were really busy during the Kick-in, or in the first days of the Kick-in . Did you have any other worries and task and could the introduction relieve your worries and stress about those things?
	R3	R3: It was more like the faculty Kick-in. It was more in the faculty Kick-in because they showed us how to enrol Osiris and Canvas all those fancy websites.
	MS	MS: So that was useful as well.
	R3	R3: I was kind of feeling likehow does this work, how does that work. They showed us how to order the books. Also the general Kick-in and the guys from Isaac Newton. Most of the Isaac Newtons are the dispuut parents so we were really familiar with the comedy. So we went to the room and everybody sit to the computers. Those computers and we ordered the books. We to registered to Isaac Newton.
	MS	MS: And that was during the faculty Kick-in right?
	R3	R3: I think, I think it was general Kick-in.
	MS	MS: General? Okay. But that's a good thing.
	R3	R3: I don't really remember exactly but yeah.
	MS	MS: Yeah. So it was a, you were a little bit worried about how to get to registration and your books and things like that. And they helped you.
	R3	R3: Hm yeah.

Open code: oprecht		
Fragment nummer		
3.25	MS	MS: Oke. And could you tell me if you felt like the help that you were getting from the university and from your doegroup parents was sincere?
		R3: Euhm what exactly??
		MS: Sincere is when they really mean it. Did they really want to help you? Or did they just helped you because they had to?
	R3	R3: No they were like they.. I felt like they wanted to. They weren't look like they are forced or something no.

	MS	MS: Good.
	R3	R3: They were kind of enthusiastic about the program . They were also having fun. It wasn't like a duty or job. It was extra fun.
	MS	MS: Oke
	R3	R3: I don't know what reward they get. I have no idea about it. But they looked enthusiastic.

Axiale code: erkenning

Open code: belangrijk voelen		
Fragment nummer		
3.15	R3	R3: But I was like comfortable with telling that I'm from Turkey. Tell them my background. I didn't really have like issues, like nothing racism. I just said I'm Turkish and everybody was fine with that.
	MS	MS: That is really important, so that also has to do with the welcome and at ease thing.
	R3	R3: Yeah.
	MS	MS: That you are not afraid of who you are and your background.
	R3	R3: Hmm no.
	MS	MS: Good! And the stereotype it didn't bother you.
	R3	R3: No

Open code: respect		
Fragment nummer		
1.15	MS	I Understand. And did you, this is also a tough question, if you don't want to answer its okay, but did you had the feeling that you at any point during the introduction had to hide your background?
	R1	No, I did not, I did not...actually when I first got here they did that thing at the Kick In were you registering for and you queue up, we were in this big line, they were like 3 Dutch people behind me and they were talking in Dutch but I could make out of the words like "fuck americans" and "fuck internationals" and that as like I roll on the campus and get in line and that was my first time experience was hearing people saying behind me, that was like really discouraging at first that was a like isolated incident I would say. for the most like things all things considered at if people were really welcoming at international students
	MS	regarding their background?
	R1	Yeah yeah regardless of background I would say. I feel like regardless of where we came from people were pretty open and I wasn't sure what to expect because I feel like in a lot of countries it might be different all of these people from overseas coming to a university like, even in the US people

		would might have been a little more xenophobic but I feel that was not the case here.
1.19	MS	So, another big thing in this subject is Respect. Did you feel like you were respected as a person or as an international student?
	R1	oke... that is a tough one because there were times I didn't feel like (inaudible) but respect, I think so, I think so through for the most part.
	MS	There is a little bit of doubt?
	R1	Yeah, I mean... it's a kind of a, I did a kind of feel like maybe us international students were a kind of a burden to some to all the Dutch people who wanna just speak in Dutch and do everything. And I felt a kind like maybe yeah disrespect in little bit they didn't want us to be there at some point. For the most part I think they did.
	MS	So conclude the subject like the respect is there sometimes but not 100 %. Sometimes you didn't feel like taking seriously with your background as well.
2.26	MS	MS: oke, that is a good thing. And respect? Did you feel respected within the group, within any interaction?
	R2	R2: yeah
	MS	MS: yeah
	R2	R2: for two reasons. Firstly because this was... obviously something that was, that the parents were already told about, that there everyone has to be equal, let say, and (inaudible) no separation, and the second is inevitable I would say, that when you have a group of people where they, where no one knows each other, expects for the two parents of course, you cant imidiaty separate them in groups. One if they are very, I would say, specialised group of people, they would bond together very quickly
2.30	MS	MS: yeah, and this is maybe a little bit of a though question. If you don't want to answer is, its fine.
	R2	R2: that's all right
	MS	MS: so did you had the feeling during the introduction at any giving point, did you hide your background?
	R2	R2: no, not more that everyday life. I mean, oke, would you ask this because, we sometimes we had to... talk about ourselves, so then we would feel like we have to talk about ourselves so we may tring to hide somethings we, cause we don't want to show?
	MS	MS: that could be, nut the mean reason I ask this question its because the UT wants to know if you felt comfortable with being yourself, with your religion, with your identity

	R2	R2: with things such as identity or religion was no problem, eeh...., for me, I don't for others people
	MS	MS: just speak for yourself
	R2	R2: yeah
	MS	MS: so that's a good thing, you could be who you wanted to be.
	R2	R2:yeah, yeah totally
3.14	MS	MS: The only thing is again the language. Okay. And well you already told me a little bit about your background. You're Turkish. But, and this is a difficult question, if you don't want to answer it, that's oke. Oke?
	R3	R3: Yeah, just ask.
	MS	MS: Yeah, so did you had the feeling that at any point during the introduction you had to hide your background? Or..
	R3	R3: No, like I answered, I didn't really say like oh I'm Turkish, I'm Turkish . I didn't really say that, unless they asked me. I just said like I come from Turkey and that's even though I know some Turkish people here have bad reputation in the Netherlands. I know that stereotype, I'm familiar with that but yeah..
	MS	MS: Does that stereotype bother you?
	R3	R3: No, not really.
	MS	MS: No? And could you tell me...
	R3	R3: They said I was different from the typically Turkish guy here, like they were they all looked like copy paste of each other. They all had beards, they all drive BMW's..
	MS	MS: Yeah...(laughing) I'm sorry that make me laugh a bit.
	R3	R3: Ah no, it's uhm that was the truth
	MS	MS: Yeah? Can you uhm
	R3	R3: So they said, ah you don't look Turkish like I was thinking like what the hell am I supposed to look like? Kebab? (laughing)
	MS	MS: (laughing) Okay but..
	R3	R3: I didn't have big beard, I didn't have that big belly so..
3.26	MS	MS: Yeah. So the next aspect of hospitality is acknowledgement. And I would like to know from you if you could tell me if you had the feeling during the Kick-in that the organisation of the introduction, that they thought of your needs in comparison to the Dutch student's needs. We already discussed this a little bit.
	R3	R3: Yeah we were treated equality.

	MS	MS: Yeah?
	R3	R3: Like the only difference was like sometimes they were talking like , I mean like some inside jokes, some (inaudible) stuff so the other Dutch kiddoos had the advantage because they could join their conversation. That was the only difference. Besides that we didn't had an unequal treatment
	MS	MS: Nee, okay, that's good. So again the language.
	R3	R3: Yeah.
3.27	MS	MS: Yeah, okay. And so you, how about respect? Did they treated you with respect?
	R3	R3: Yeah they did.
	MS	MS: And the other international students?
	R3	R3 : Yeah also.

Open code: serieus genomen worden		
Fragment nummer		
1.18	MS	And if you look at your doegroep with all the other nationalities. Did you have the idea that some of your fellow students are not really feeling some activities due to their background?
	R1	R1:I feel like the only one were...yeah I definitely some people weren't into all of the drinking especially Moslims in the group they don't drink because of that, I know they felt uncomfortable while a lot of drinking. And during that the big one was that whole thing I talked about that taste group did. That was actually a ton of pressure to drink and I know a lot of people felt uncomfortable about that and euhm....
	MS	MS: Sorry, to interrupt you but was it at the first day or was it the taste Cantus?
	R1	R1:I think it was, it was, second half probably like the 7 th or 8 th day I forget what they called that. There are tons of people like you going and sit in the tent, there were thousands of people in the tent probably.
	MS	MS: Ohh its that big drinking game right?
	R1	R1: Yeahh They pass beer and they sing songs in Dutch and a few mess up, it was really, I'm pretty sure it was only that taste pledgees that they actually did that to, they bring you op on the platform in the middle to humiliate you, but that was all in Dutch and I just sat through and well, I just take all the beer but at the same time all that Dutch like I didn't know what's going on they are walking around and slamming these hockeysticks, and like it was a kind of intimidating and I know one or two other internationals said I'm not going to stay for this, they left part why trough and I know one of the international kids like he wasn't comfortable drinking more and they just kept shelling it
	MS	MS: So they went a little bit over his boundaries?
	R1	R1: Yeah I feel like that was a big incident, I really didn't like that, and they put it on the big for the kick in internerairy, they had a big interairy for the kick in. I feel like if they want to do that like. It really didn't feel welcoming for

		an international student so I was confused like why the whole Kick In organisation its telling me to go to this, it's so uninviting for internationals I guess. Does it make sense?
	MS	MS: Yes it does, thank you. So we can conclude that it is not... They didn't take you seriously during that event.
	R1	R1: Far more than anything else. For the most part the kick in wasn't really like that but that really comes to mind.
2.25	MS	MS: I see your point. I think that is a valid point you are making there. So lets talk about, a little bit more about, this subject. So you already said to me that you had the feeling that there was enough attention between the international students and the Dutch students when organisation this event. So would you say you were taking seriously with, maybe your requests as an international student or your special needs or did you had the feeling that was important?
	R2	R2: yeah
	MS	MS: yeah?
	R2	R2: yeah, yeah, I think it was taking into consideration.
3.28	MS	MS: And they took you seriously? During..
		R3: Yeah they did.
		MS: Okay!
	R3	R3: It wasn't like a typical teacher-student moment, like in high school it will have been ahh don't do this, don't do that. You cannot go out of here and they were always limiting . But at Kick-in they were just, I just do the.. they weren't really limiting us so.. they.. that's like the advantage of university I think. They didn't really limit us and it was really not like the high school.
	MS	MS: Yeah. Okay.
	R3	R3: They treated us like human beings. Like not, not like they are above us.
	MS	MS: Yeah exactly.
	R3	R3: Not like those high school, some high school teachers. No.
	MS	MS: And... who...uhm... wow words... who did that , was that the doegroup parents or the teachers?
	R3	R3: Yeah the parents and also the teachers. We didn't really in the Kick-in we didn't really meet the teachers in the Kick-in.
3.30	MS	MS: Chill, yeah. Okay. So. Acknowledgement Dutch students were treated equally as international students. There was respect for you as an international student. You were taken seriously and there was just a chill , just treated like an equal.
	R3	R3: Hmm Yeah.

Axiale code: autonomie

Open code: de controle hebben/invloed hebben/een keuze hebben		
Fragment nummer		
1.20	MS	MS: We've already discussed this a little bit as well but could you tell me that if you have the feeling that you were feeling that you were in control during the introduction
	R1	R1:Pffff, not at all, not at all
	MS	MS: Tell me a little bit about it
	R1	R1: Like I said my doegroep was really active but actually I will start.. before the doegroeps ,when we were picking them before we got our doegroups were gonna pick'em.
	MS	MS: Sorry, what?
	R1	R1: before the doegroeps ,when we were picking them
	MS	MS: Pick'em sorry yes
	R1	R1: Yes, and they wanted like three internationals in each group. They wanted to distribute everyone so it was like ehm, I think they want us to integrate but they made it tough because that is not a lot per each group so quickly what looked like that more inviting groups and that video they showed us, people rushed to those group. Everybody else was a kind of forced into random group that maybe they didn't really wanna be with. Mine was a, I think my first or second choice or third choice so I felt like oh, I'll start with these guys now but they were really active throughout and I felt like I was struggling to keep up, so I really wanted a break at times but I was really struggling to keep up and not really in control.
1.28	MS	MS: Did you also participate in the cultural activity. Do you remember that?
	R1	R1: I did not, I think, can you explain that to me?
	MS	MS: Yes, there was also with your doegroup and other doegroups as well and you would be have given a role to learn about other cultures and their habits.
	R1	R1:My doegroup didn't do that so basically the doegroup parents like figure out and choose all the activities. And actually I don't think like very many of the doegroup actually did that, especially they picking them the doegroup had categories and rated how much they were into each one and the culture category and all of them were pretty low and I think they are mostly Dutch people said lets party so I feel like the culture thing wasn't really relevant to a lot of people
	MS	MS: good to know. So the doegroup picked the activities
	R1	R1:The doegroup parents basically like at least how it worked for me like they came all the activities they were like, hey meet us at 10.30 today and take us to activities during the day but cause you did everything with your doegroep and they a kind of had an itinerary and there was some stuff like do

		you want to go to the poolparty or the foamparty but for the most part I just like follow them around.
2.15	MS	MS: so within the group you had the feeling you were in control? You could what activities you would like to do or did you have trouble with that?
	R2	R2: democratically speaking I think I could partially control where we would go, of course
	MS	MS: yeah?
	R2	R2: the fact that the activity where many is not bad because as I said you have a verity to choose and sometimes yes you would want to do two things or tree things at the same time and that is not possible but this is great because all of the two of tree that you want to do are things that you like so there is not a possibility that you'll have to do something that you don't like.
	MS	MS: yeah. I understand. So it's a luxury part/problem
	R2	R2: yeah it is a luxury problem
	MS	MS: and within the group, right, was it a possibility to say like, hey guys, I'm really tired, can I stay at home? Or was the pressure from the group to constally join.
	R2	R2: No! No, no not al all. My group was very at ease this. Exactly.
2.16	MS	MS: Going back to the last subject (laughing). Oke, so, and everyone in the group right, where they at the same, at the same mindset about all the activities or did everyone a was as active as you or was there like a shared mindset about everything in the group?
	R2	R2: partially, and that helped choosing wat we wanted to do at the end. Of course we can not have the same thoughts for everything that we wanted to do but we were flexible ourselves zo we could take the time and think what the others wanted to do instead of only wat we wanted to do or the opposite. So we could manage what we wanted to exactly wanted to go.
	MS	MS: yeah
	R2	R2: did I answer your question?
	MS	MS: Yeah you did. So there was just peace and happiness within the group about.
	R2	R2:yeah yeah, there was no pressure either from the parents or from the students
3.32	MS	Next subject is: could you tell me a little bit if you had the feeling you were in control during the introduction?
	R3	R3: In control? Like (inaudible) you were not in control or something?
	MS	MS: No, if you had the feeling yóu were in control, like did you have a choice? Did you have an influence? Could you say your opinion about things within your group?

	R3	R3: Hmm yeah like the thing that everybody showed their opinions, like the most was at the catapult design. Yeah.
3.34	MS	MS: And I know there are, were some optional activities or sometimes you had to choose what activity you wanted to do because there were multiple at the same time.
	R3	R3: Multiple at the same time?
	MS	MS: Yeah..
	R3	R3: No, not really but when we were going to going shopping to the bbq we were divided into two groups like for two supermarkets. That was it. .
	MS	MS: Okay. So you didn't really have to have a discussion about which activity you wanted to follow?
	R3	R3: Or they might have had multiple activities at the same time at like days before me. But I didn't really have that thing. The group was not separated
	MS	MS: No, okay.
	R3	R3: Only at those kind of moments like as I said when shopping.
	MS	MS: So, to conclude, there was complete freedom to do whatever you want to. Join whenever you want to, leave whenever you want to.
	R3	R3: Yeah...

Open code: vrijheid		
Fragment nummer		
1.13	MS	MS: Yeah and did you have the did they allow you to do your own thing?
	R1	R1: yeah, they did, there were times were ehm, yeah, I mean there were times were I left wew I was like "got to do some stuff" and they were like oke, no problem, Maybe I was just me but I did feel kind of uncomfortable when I excuse myself for a lot of it. They never like, they never said like we really want you to come with, you should come, but I felt like, I felt like there wasn't maybe an expectation , maybe there was, maybe there wasn't, but I felt a little pressure to be there.
	MS	MS: but there was no, you didn't talk about the expectations within the doelgroep?
	R1	R1: No, I didn't really talk about it.
	MS	MS: So and you did have the freedom to do what you want it but you did feel the pressure
	R1	R1: Yeah, there were times, I felt like, I felt like everybody else was happy there go along and they had tons of energy, and I was just like a zombie, so

		at times like was like I am not gonna be there for this. They never like told me like yeah they never like got mad at me or anything.
1.21	MS	MS: But you took control when you left sometimes
	R1	R1: Especially like towards the end, I was just tired and at some part and just like you know what, I gonna take a break, and just gonna take the day of and towards the end I kind of figure it out a little bit but yeah
1.23	MS	MS: So to recap you didn't really feel like you were in control?
	R1	R1: No, maybe some of this was a culture shock I definitely feel out of control but the home was new and the environment but I didn't but think I would have fell in control even without the cultureshock
3.33	MS	MS: Yeah?And could you like say to the group, hey guys I'm really tired. I'll be joining you next activity or something?
		R3: I didn't really have that issue but yeah if I was tired I could have yes that... Guys I'm go home. At some events I went home early because I had some things to do with the house. So I just told them Guys I'm going go home.
		MS: And that was not an issue at all?
	R3	R3: No.
	MS	MS: No. Good.
	R3	R3: We were free to go always.
	MS	MS: And I'm not sure if it was a problem for you but if there was an activity in the schedule that you really didn't want to do because of your believes or something. Were you able to say that to the organisation or to your do-group parents? From hey guys I really don't want to do this?
	R3	R3: I've never had that kind of case but yeah I could have said it if I did.
	MS	MS: Yeah? So there was the freedom to do whatever you would like?
	R3	R3: Yeah.
	MS	MS: And is that a good thing in your opinion? Having freedom?
	R3	R3: Yeah. They weren't really forcing us, hey guys we're gonna meet there at nine pm or something. They just hope that like they weren't, they just informed us. If you wanted to come you could have come, if not no. You could have stayed at home.

Axiale code: verrassing

Open code: onverwacht (positief)		
Fragment nummer		
1.29	MS	MS: Good, so that was a little bit a side way from me. Back to the surprise, was there anything else that surprised you, good or bad or did we covered them. It was the drinking, the absents of the university and something else that I wrote down.
	R1	R1: I guess I was surprised how in charge the students were, how much freedom the students have to run everything like it seemed like students were organising everything and a lot of power to design the kick In or something, I thought that was pretty cool because I don't think students would have been giving at much freedom and do something like that back in the US. So that was I think a good surprise. I was impressed that students could do that here.
2.31	MS	MS: that's good. And...yeah, I think with got...We've covered that as well. So the next subject, right, important aspect of hospitality is Surprise, being surprised by the good things, bad things, that can effect hospitality. So could you tell me a little bit if you were surprised at the introduction in any way possible.
	R2	R2: for surprised.... If was surprised about what was ready for us
	MS	MS: for example?
	R2	R2: the stage, everything was prepared
	MS	MS: oh yea
	R2	R2: all of the facility's that were made. I didn't expect the UT to have so, that much of a variety of activities and facilities. Though I want ask how, how do you think that a surprise affects the hospitality (inaudible)?
2.32	MS	MS: yeah, clear? So do you any more surprises (laughing) ... do you have any more examples of surprises.
	R2	R2: mmm, no, nothing, maybe something pops up but for now... I don't think so
	MS	MS: if anything pops up, just let me know. So you think everything was well prepared, everyone was ready and there was a big variety of activities and facilities. Those were the main things? oke
	R2	R2:yeah
3.37	MS	And did you have any other things that surprised you or exceeded your expectations during the introduction?
		R3: Uhm yeah the object throwing event. It was like more I was I couldn't have told about that kind of activity like I would never imagine that.
		MS: With the washing machine?

	R3	R3: Yeah we could have just a game just trade anything and throw it out of the roof, just throw it out of the roof. It was like kinda, I was like kinda What! When I first heard that, but yeah it was fun.
	MS	MS: Yeah. So it didn't bother you? It was just..
	R3	R3: They, they had like they imagined like every kind of those events
	MS	MS: It was something like you never thought you would do?
	R3	R3: Yeah.
	MS	MS: But in a good way.
	R3	R3: Yes..
	MS	MS: Good.
3.37	MS	And did you have any other things that surprised you or exceeded your expectations during the introduction?
		R3: Uhm yeah the object throwing event. It was like more I was I couldn't have told about that kind of activity like I would never imagine that.
		MS: With the washing machine?

Open code: de verwachtingen overtreffen/verrassend		
Fragment nummer		
1.24	MS	MS: I understand. So let's talk about the subject Surprise. Surprise is a big subject during hospitality. Were there things during the introduction that really surprises you?
	R1	R1: Things that really surprise me...I was surprised by all the drinking because I came from the US and like completely different environment and that was not necessarily a bad thing because I really thought it was really fun and great. Maybe at times it felt like exhausting how much they encourage you to drink, that was definitely a surprise but I don't know it was good or bad
1.25	R1	R1: When we are going to all these activities they were showing us all those groups, you could be a part of the campus I thought that they were really all well developed and I thought it was pretty cool. All that stuff you can participate and like a good surprise I guess.
3.35	MS	MS: Good. So another big aspect of hospitality is surprise. So could you tell me if the introduction surprised you in any way possible?
	R3	R3: Ehm. yeah the drinking event as I said. It was weird and cool. You can do this as a student association.
	MS	MS: Is that....
	R3	R3: They can let you make you drink. Like In Turkey as I said before because political correctness and stuff. Like the Netherlands doesn't give a damn about political correctness. Compared to the other countries.

	MS	MS: Yeah, okay. So but that's more like a political thing like that you were allowed to do
	R3	R3: Not really , like cultural...

Axiale code: vermaak

Open code: plezier/vermaak		
Fragment nummer		
1.30	MS	MS: good to know, lets go to the next, you are almost there. Entertainment, could you tell me if the introduction brought you any joy, pleasure or distraction for your worries.
	R1	R1: Definitely there was a lot of fun I had, I did meet some people, like it was tough because there is a lot of Dutch, but I did meet people and I have fun going to a lot of the parties with everybody. I think for me I would have maybe wanted a little more time to myself to get adjusted during the whole thing. We were doing so much and cause we were doing so much I was a kind of exhausting but in between all of that there were definitely time to have some fun .
2.33	MS	MS: entertainment, easy question. But could tell if the introduction brought you joy?
	R2	R2: yea
	MS	MS: yeah?
	R2	R2:Yea! Because it made connect with a lot of people, we go doing different things. By the time I came here, so this give me better look of what there is to do and generally because of the variety of the things to do and because of my group we've found.... We got done, that everybody was happy with liking so both the facts. Firstly the fact that we did things that we liked and secondly the fact that we did things that we liked togherter that we al liked, the things we chose. This was a big pleasure
3.38	MS	Okay, so this is also a subject that we discussed a little bit before. And that's called entertainment. So could you tell me if the introduction brought you any joy? Did you had fun?
	R3	R3: Yes I did.
	MS	MS: Yeah? And why?
	R3	R3: Uhm yeah as we talked before.. You meet new people, you go out, you do some crazy events.
	MS	MS: Good.

Axiale code: Efficiëntie

Open code: efficiëntie/doeltreffendheid		
Fragment nummer		

1.9	MS	MS: Lets go to the next subject than. What did you expect from the university during the Kick In?
	R1	R1: Oh, what did I expect..., I guess I really didn't know what to expect so it's a tough one but.... let's see, maybe it would have been nice to have someone like, afterward I met, after the Kick Inn is when I like met all the advisors and stuff that I would have, I guess to have someone like I could have talked to during the Kick In, because like I don't know what was going on, I was stressed out a lot. Maybe if I met one of those advisors earlier so I had like a face or someone I could talk to because I like I didn't really know anyone of the university who I could contact about anything. I didn't meet all those people to afterward.
	MS	MS: Oke, so you didn't really had any expectations, but if you think about a kick-in what is the first thing that comes to mind when you look at expectations.
	R1	R1: I would say, that's a tough one because I didn't really had those kind of Kick In but I feel like expectations is you are supposed to meet a lot of people, a kind of get to know a group of people before the class is starting stuff just to get to know the university.
1.27	MS	MS: Lets talk about, we will going back to surprising in a couple of minutes. But there was the first part of the Introduction were everyone could participate and then the faculty part of the introduction. What did you expect from that part?
	R1	R1: The faculty? That is a tough one because I didn't really. I didn't know what to expect from that. I would have thought it would have been a little more related to mechanical engineering or it would have been had something to do with the studies. More relevant. The faculty kick in was for me like I just thought it was the same thing. We did all the same stuff. I saw the same doegroup. We still just party a lot for the most part. We did one event where we like the catapull thing which it was nice and that was like mechanical engineering related but for the most time it was just the same thing to me. But I didn't really know what to expect beforehand.
2.17	MS	MS: and, let go to the next subjects because we all have of an idea about the introduction, or what is has to do, what the expectation are. So my question for you is, could you tell me what your expectations were from the introduction.
	R2	R2: expectations? Eh, all right. I must note that I expected it to be more informative about the university as a learning community. Sometimes I felt like it was giving us the thought that really nice rather that giving us information about what will we will do in the university and what are habits or time schedule will be
	MS	MS: oke, so you did said that you were part of the faculty part as well and there were some lectures about information about the university, did you participated those lectures as well?
	R2	R2: I did and these lectures where very helpful
	MS	MS: yeah but you wanted some more indept information?

	R2	R2:that's what I expexed, now I don't know, I cannot say I've I would recommend having in the kickin, more infortive lectures or activities rather that normal activities such as everything as the kick in.
	MS	MS: yeah
	R2	R2: but yeah maybe the balance could be a little off.
	MS	MS: yeah oke, and so could you give me some examples of what you really wanted to learn. So you wanted to learn al little it of more information about lectures, timetables, what else would you like to see?
	R2	R2: that is a though question
	MS	MS: Take your time
	R2	R2: yeah, what else what I would to know and see... maybe this was because of my expectations but I would like having like, not a small lecture but a study but let say a series of introductions for some basic and let say big study that we will do in these tree years
	MS	MS: Im not sure if I quite understand you. So like a introduction of special specialities that you can do or?
	R2	R2: oh yea! This could also be the case
	MS	MS :oke
	R2	R2: but I meant that there could be a series of small lectures about subject about what we will be doing like calculus of thermodynamics.
	MS	MS: yeah, about the subject your will lecture in
	R2	R2: yea, will get lectures...
	MS	MS: so a little bit of introductions about lectures, what can you expect, yeah oke
	R2	R2: Maybe even for the the way the lectures are.
2.18	MS	MS: I get you, thanks you. Oke, and did you have any other expectations from the introduction other that a little bit more information about the university?
	R2	R2: for now I cant recall anything. This was the main thing that I was thinking about the introduction. If something pops up...
2.19	MS	MS: yea just say it. Lets leave this for at the end that. We talked about expectations but could you also tell me if you thought that the introduction was useful?
	R2	R2: yea of course, 100%.
	MS	MS: And how did... Could you give me an example? What did you really think was useful about it?

	R2	R2: the lectures, in a way that they prepared this and mention this as some of the things we'll do. Some of the things that we'll have to expect, the first day that the pizza meeting and the activities of the kick in were very welcoming so this made you feel welcome from a thousand kilometres away or from the other side of the planet. It made you feel welcome. And that here will be your home and it will be nice. And, so this was another great thing of the first days of the kick in. I would say that there was, and this is a good thing, that there was much information about communities and sports associations.
	MS	MS: yeah, yeah, (inaudible) like the different at the first day. Oke, so you think that was a plus?
	R2	R2: yeah, opens you, broadens your horizons.
	MS	MS: yeah, it lets you know what else you can do besides studying.
	R2	R2: yeah
2.34	MS	MS: good, good to know. So let go back to your expectations. We didn't quite cover that subject. So we talked about did it meet your expectations. You told me, you didn't really have... your expectations what it was quite informative. That really didn't meet your expectations. But in the meanwhile this anymore expectations pop up? Or are you still with that point?
	R2	R2: mmm.... Oke... if I had.... I don't think so, no, I don't think so, that I had more expectations or that I, or that, something came in my mind, something came up that I wanted to ask and didn't ask what I wanted to know and it didn't show up. I think that mostly all things I had in my mind were covered.
3.19	MS	MS: I think so as well. Because they aimed for 3 per group I think, But that's not important. Okay so this is also good. So I would like to talk to you about your expectations about the introduction. Could you tell me what your expectations were when you registered for the introduction?
		R3: Going out, drinking, playing some games like, I forgot how to call them what kind of games, you know like when we go to a friend's house we play kind of game like..
		MS: board games?
	R3	R3: Not really but like truth or dare or something, like those kind of games
	MS	MS: Yeah, Yeah, yeah.. and drinking games I think.
	R3	R3: Yeah yeah that also...
	MS	MS: Yeah.
	R3	R3: True.
	MS	MS: So you had the idea of making fun, drinking
	R3	R3: Hmm yeah.
	MS	MS: And what else? You said, going out, drinking, games..
	R3	R3: Like making cooking bbq and like one day we went to the top of a building and threw a washing machine. Not like a building but a house. We were like terrorists like a game they called rell spel. ruilspel

	MS	MS: Ohh ruilspel yeah yeah.
	R3	R3: We were trading everything like we got we traded a wine, a full bottle of wine to a washing machine. At the end we were going to throw it of so the bigger the object was, the better. The more fun it was going to get.
	MS	MS: So, fun... So what did you think about throwing a washing machine of a building?
	R3	R3: Just like, it was like four it had to like 4 floors.
3.20	MS	MS: Win Win. Okay. And what else were your expectations from the introduction? Or was this it?
	R3	R3: Hmmm Yeah I think those kind of organisations it met my expectations.
	MS	MS: It met your expectations?
	R3	R3: Let's say...
	MS	MS: Good.

Open code: Gemakkelijk		
Fragment nummer		
1.32	MS	MS: Let's talk about the efficiency of the introduction. Was it easy for you to enrol into the introduction?
	R1	R1: Yeah it was pretty easy to enrol
1.34	MS	MS: So it was pretty easy?
	R1	R1: I didn't have any problem
	MS	MS: I don't know if you have any allergies or a diet, was it easy to take with you or to...
	R1	R1: I don't have any allergies or diet so that wasn't an issue for me. I don't know if it would have been difficult for other people, I'm not sure cause I don't have anything so. I'm not the person to ask
	MS	MS: oke, so it was really easy to register
	R1	R1: I thought it was easy
2.37	MS	MS: oke that's a good point. And when you register (laughing)
	R2	R2: register
	MS	MS: that was also an easy process?

	R2	R2: yeah, I don't recall anything hard, I think it was fairly easy
3.22	MS	MS: Okay. And just to recap when you did register that was not a problem.
	R3	R3: No it wasn't. Even though I couldn't register online. I just found the desk. I just approached it and ...Hi my name is Tuna I'm a ME student, I would like to register bla bla bla and they just asked me for my student number, I payed the required money and that was it.
	MS	MS: That was it.
	R3	R3: I, even though I kind of waited it took some time, but yeah.
	MS	MS: Okay.
	R3	R3: It took like half an hour or something.
	MS	MS: Oh yeah I think they had to find a doegroup or something.
	R3	R3: Yeah..
	MS	MS: Yeah.
	R3	R3: The time took for parent to come and yeah those kind of stuff.
	MS	MS: Okay, so that's a really good thing that you could, that it was that easy.
	R3	R3: Yeah I was like before going out I had no idea about the registration. I said it sucks , I missed it. Oh no.
	MS	MS: Little bit down, but then...
	R3	R3: But then back up again.

Open code: vloeiend		
Fragment nummer		
1.35	MS	MS: and when you did register right, was easy to get all the information, where to start, when it began, the times, the timetables,
	R1	R1: Yeah I think so I mean I think it was pretty clear I guess I figured it out and follow the instructions. They told me the time and the day of my registration so I showed up there and they have an app and a itinerary for everything that was pretty easy to follow so all about that was pretty easy.

Axiale code: visie op gastvrijheid

Open code: visie op gastvrijheid		
Fragment nummer		
1.1	MS	MS: Yeah, I can imagine. So last question before we really start . What is hospitality to you? Do you know what hospitality is?
	R1	R1: I never thought about like that, its just a welcoming people and making them feel comfortable like home.

	MS	MS: Can you give me some examples ?
	R1	R1: Oehhhh, hospitality oke, examples of hospitality....
	MS	MS: Think about your own experience
	R1	R1: Oke, there were people asking me "How you're doing , do you miss home just like , are you enjoying it, are you just check in , how are your experiences is going, I feel like that is hospitality, because there are Dutch people like checking in about that stuff... I don't know examples.
1.36	MS	MS: It's good to hear, and if you think about the whole introduction what was really clear, hospitality did it show during the introduction?
	R1	R1: ...No I guess honestly throughout, I wasn't sure I was really comfortable here, if this was like the place for me like, I wasn't sure if I really enjoyed it so maybe there wasn't like a whole lot of hospitality like there were definitely people that make an effort at times, because I was with my doegroup and I was just followed them around maybe like all the activities weren't stuff I wanted to do but I didn't really have the freedom to go find my way and do the stuff that I want.
	MS	MS: If you could advise the organisation about hospitality what would you say to them?
	R1	R1: ... maybe it would be good to meet an advisor before you are beginning at the whole process because like I did feel like lost at times, I like I felt I was just out of my own out there, so that would have been helpful, maybe if I could have asked and talked about stuff that would have put me at ease a little more
2.2	MS	MS: good to hear. And last question before we really start. What's your idea of hospitality? Do you know what is means?
	R2	R2: yes, eeh, It could be described with different perspectives. Though, I would not described it as getting the.... From the perspective from the host, giving care to those who come so the feel comfortable and welcome.
3.1	MS	MS: Oke so thank you so much for that. And the second question I have for you is are you familiar with hospitality?
	R3	R3: hmm like ...not really though
	MS	MS: No that's okay. So if I ask you could you describe hospitality, could you give me an answer?
	R3	R3: honestly...
	MS	MS: If you can't it's okay, it's not bad. No bad answers here.
	R3	R3: Euhh no I cannot

Axiale code: ervaringen introductie

Open code: ervaringen introductie		
Fragment		

nummer		
1.2	MS	MS: We'll figure it out in this interview, so you said to me, and that's my first question as well and you are already answered it a little bit. But could you tell me a little bit how welcome you felt as an international student during the introduction?
	R1	R1: Oke...
	MS	MS: I'm ready
	R1	R1: Soooo... I did feel really overwhelmed, actually stressed out and lonely a lot during the Kick In, I think a lot of it was adjusting to a new culture and stuff so it was a cultureshock. I feel like Dutch people they did the best to be welcoming and stuff and. People were definitely there making an effort. At the same time my group was, ...almost, it was like largely Dutch, the people I was with during the Kick In, and very often they slip into Dutch and all they talking in Dutch and that was a little tough and I'm so used to it now, I don't even mind but at one day everyone was talking in Dutch. It was kinda though sometimes. But at the same time like people, people would like stop and come and talk to me. And making an effort at the same time though it was though because they are so used to speaking Dutch and stuff.
1.40	R1	R1: At the same time I do feeling the effort was there and I mean all things I considering like all the people how many international people are coming into their country and in the university like I feel like other universities in other countries people like would have been a lot more xenophobic like and i fell like everybody was very welcome. All the efforts were made
2.1	MS	MS: I respect that. And what part of the introduction did you participated in.
	R2	R2: What part...?
	MS	MS: You have...
	R2	R2: I think I joined as most as possible,
	MS	MS: yeah
	R2	R2: I think I , there was two things integrated that could be joined, the departments such as, for me ME, and the general introduction. Oke, I joined both.
	MS	MS: oke
	R2	R2: Eh, and I had a great time I must say
2.3	MS	MS: good. So, my first question. Can you tell something about how you experienced the introduction?
	R2	R2: I really like the system with the groups. We've getting like about 50/50 of Dutch and international students together. Having them with the parents and the thing I like most of it is, is that the parents where not teachers or let say someone would call them "grownups". There were actually students. Second or third year.

	MS	MS: And why did you think that was a good thing?
	R2	R2: because we got to know people that, in age and in path that were going to experience in a year or in our very recent future, for us. So we were getting to know people that are very close to us and I believe that getting to know student as our parent made us more comfortable.
	MS	MS: yeah
	R2	R2: and maybe it was a better connection let say because I would probably would like the same things. So would probably decide going to the same place easier
2.5	MS	MS: oke, just writing it down. Its just from my own administration. So oke, So and the group itself, it was a close group aswell? Did you had the feeling that you made friends?
	R2	R2: yeah pretty much.
	MS	MS: yeah?
	R2	R2: yeah I made some good con... good first contacts. Some of the people that I met (inaudible) days the first week I kept contact with and were sometimes studying together and going out and It was a good opportunity to and for them to getting to know new people.
	MS	MS: yeah, so that was a success?
	R2	R2: yeah, totally
3.7	MS	MS: Okay. That's good to know. And so to recap everything. The introduction was a little bit weird in a good way, but also fun. You had a lot of contact with the others. Not really made friends.

Axiale code: succesfactoren

Open code: succesfactoren		
Fragment nummer		
1.38	MS	MS: So conclude, the introduction, what would you say were the biggest successes of the introduction?
	R1	R1: The biggest successes, I felt I got to know about the organisation on the campus like opportunity they're going to try them out and stuff, which was good. I felt like I got to know the campus really well, I did. I mean, I did have fun at the parties, I thought that was cool I mean I guess the Kick In for me like wasn't that enjoyable so I feel like a lot of this stuff could have been enjoyable if I was more settled in and but because I wasn't maybe a lot of that stuff wouldn't have been enjoyable or fun.
	MS	MS: So you found a lot of organisations, you could try the organisations, you did learn the campus really well and at sometimes you had fun at the parties.

2.38	MS	MS: oke, that a good thing. That's all the aspects of hospitality that we've covered and we are already talking for 53 minutes, time flies. The last two questions that I want to ask you is to recap everything. So when you recap the whole introduction, what were the biggest success of the introduction?
	R2	R2: the lectures, obviously the people that I related with, the people that I met and the connections that I made, the ease I gained with the campus, the distances, with using a bike that much... I think I got to know the campus very well and where everything is, with are the buildings that I am going get to know mostly, that it I think
	MS	MS: so the lectures, the people you've met and how comfortable, oh wow, how comfortable you are with the campus, you have a good idea of the campus right now.
	R2	R2: yeah,
3.39	MS	So these are all the topics regarding hospitality. We've all covered all nine already. So to conclude everything I would like to know if you could give the biggest successes of the introduction.
		R3: The biggest success for me personally or?
		MS: Yeah.
		R3: Uhm I'd say ... (thinking). Like accomplishment or something?
		MS: Not really. If you think back about the introduction, the whole introduction itself. What were the most fantastic moments? What would you... if you had to give an advice at the organisation of the Kick-in. What are the points that you would like to see next year?
	R3	R3: Like new kind of events or something like?
	MS	MS: No like If they would ask you: Tuna you participated in the introduction what were the things that you thought were really really great?
	R3	R3: Throwing things out of the roof. The drinking ritual kind of game. Like you put your hand to hips and drink it like you pass the glass or something.
	MS	MS: I never known that .
	R3	R3: Its like an Isaac Newton community thing. It feels like a ritual but yeah fun. And also the waterslide event it was fun.
	MS	MS: Oh were you had to run around the campus ?
	R3	R3: No not the campus. We went to a place where they had swimming pool and waterslides.
	MS	MS: Ohh yeah because it was so hot right? That day?
	R3	R3: Yeah it was really hot. Like at night we were going out with short sleeves, but now no.

	MS	MS: Okay. So the waterslide, drinking game and the throwing things of the building?
	R3	R3: Yeah.

Axiale code: faalfactoren

Open code: faalfactoren		
Fragment nummer		
1.39	MS	So, with successes they are fails. So could you tell me what are the biggest fails of the introductions, and don't leave anything behind because we can learn from it.
	R1	R1: I feel like maybe I didn't really like get to know people, I didn't like the people they were nice but maybe the people I was with at my doegroup weren't the people I would of have picked and I really didn't have the opportunity to like find people that to spent the rest of it with. I was in that group and that's it for the rest of the Kick In . Whether they're good or bad. So maybe find an opportunity and more freedom picked out would have been good, and that was disadvantage. Yeah I didn't feel like people understood how difficult it was just making this whole transition like. I think most of the internationals like got off the plane 2 or 3 days before they Kick In like and I don't know, I feel the most of the other internationals adjust a little better, they are more used to that environment. At least for me since it was my first time in a new country like I was dealing with a lot on top of going to these events trying to get settled and I feel like maybe people didn't really understand how difficult that it was for me. I need time to unpack my room like, get set up and not just party from 10 am till 4 am every day.
	MS	MS: oke, Is that it? Or do you have anymore?
	R1	R1: I feel that's the biggest thing, I guess the of the Kick In is to meet people and make you more feel more at home. So I feel the biggest fails I didn't have another opportunity to get with other people or that and I was dealing with so much on top so I didn't really feel comfortable, people didn't really understand that.
2.39	MS	MS: oke, and with successes, there are fails, so do you have any fails relating to the introduction? don't back out, we can learn from these things.
	R2	R2: yeah, I know
	MS	MS: be honest
	R2	R2: fails.. no I wouldn't call them fails
	MS	MS: no, improvement points then
	R2	R2: not much more than I already mentioned,
	MS	MS: so like earlier information about the kick in, the thing with the videas, al little bit more indepht about the organisations
	R2	R2: yea

	MS	MS: and what else...
	R2	R2: and for the, more the thing mostly that mostly got in my mind, more information the course andt the university
	MS	MS: oh yea
	R2	R2: rather than information about the student associations and the....
	MS	MS: dispueten?
	R2	R2: clubs
	MS	MS: the clubs, yeah. Oke, so
3.31	MS	R3: Hmm Yeah.
		MS: Yeah? You agree?
		R3: Yeah I do.
		MS: Or is there something you would like to say about it?
	R3	R3: No
	MS	MS: No? Okay.
	R3	R3: The only thing that comes up every time is the language.
	MS	MS: The language , that's the thing.
	R3	R3: We talked about it.
	MS	MS: Yeah, good. But that, if it's such a big thing, it's also a big thing for other students as well. So that's something I could give the program as an advice. That they have to work on the language thing. So. And that's a good thing that you say that.
3.40	MS	MS: Okay. And what were the biggest fails? So the language. I think we can conclude that. That that was a big thing.
		RS: Yeah that was the big thing .
		MS: And do you have other fails or?
	R3	R3: Uhm
	MS	MS: What are point that the introduction can improve from? In your opinion?
	R3	R3: Uhm..... no I don't have any idea or now.
	MS	MS: No?
	R3	R3: No.

Axiale code – Rol van de universiteit

Open code: Rol van de universiteit		
Fragment nummer		
1.8	MS	MS: so did you had the feeling like, because safety and security is also really important when it comes to hospitality. Did you feel safe, did you had the feeling that the university was taking care of you?
	R1	R1: Eum...I don't know actually, I didn't really during the Kick In like it felt like I didn't have any interaction with the university, so at the Kick In I met the doegroep and then I just followed the whole week as running around with them and I didn't really, there was no interaction from like the university itself.
	MS	MS: Yeahh
	R1	R1: which
	MS	MS: and did you also had this feeling during the faculty portion
	R1	R1: yeah..yeah... I felt like those were two pretty similar to me
	MS	MS: Yeah oke. Good to know
	R1	R1: I didn't really like feel like the university was there I guess
1.26	R1	Let's see... maybe I was surprised how absent the university seem to be just like the faculties like because they give us a doegroup and they are just kinda like having fun for 10 days and I didn't really see any like faculty throughout that. So maybe that was a little surprising

Axiale code – communicatie omtrent de introductie

Open code: communicatie omtrent de introductie		
Fragment nummer		
1.33	MS	MS: When you enrol for the program, how where you ...how did they reach you about the introduction?
	R1	R1: You know I don't remember, I think they probably emailed me. I remember well before I got here going into the Kick In website and enrolling through that. I think they emailed me, they said: we highly recommend you join this and so I just followed the instructions on the website
2.35	MS	MS: good. But could a little about the how the process to register for the introduction. Was it easy, was it not easy?
		R2: yeah, this was a thing that i didn't expect though I'm not going back to the expectations, that there were available tickets, let say, for the kickin. during the kick-in, the first day of the kickin, I thought that everybody knew before hand that the kickin is going to occur.
		MS: oke, so your telling me that not everyone was aware of the kick in?

	R2	R2: probably, because there were some, there was a good portion of people that were buying tickets for the kickin during the first day.
	MS	MS: oh oke!
	R2	R2: oh thought, maybe this was not the case but I don't know, I thought that everybody had this email such as me that I got a think some weeks or a month before the start of the kickin, with was for the tickets for the kickin and the.. everything you needed to get.
	MS	MS: yeah, oke. So, I know that it was possible to register on the day itself. It will got only expenser, more expensive by 5 euro I think, so there was a opportunity to buy tickets. There are always people who decide late.
	R2	R2: true
	MS	MS: so you got a mail?
	R2	R2: yeah?
	MS	MS: And that email that you got, did it convince you directly to enter in the kick in or...did you have enough information about it?
	R2	R2: eh, yes, it confisned me so much that my changed my air tickets.
	MS	MS: oh really, that a good thing
	R2	R2: though, now that I remember it, maybe it was, it would be, much greater thing to inform for the kickin, even more..... I don't know how to put this, more days ago
	MS	MS: earlier?
	R2	R2: Earlier yah, of course, duh (struggling)
2.36	MS	MS: more information, earlier than a month before the kick in?
	R2	R2: Yeah, because I think the email about a week actually when I think of it
	MS	MS: a week before the kick in?
	R2	R2: I think a week or maybe mostly two weeks tops
3.3	MS	MS: Yeah exactly. So when you registered for the program did you receive an email about the Kick-in? Or not at all?
	R3	R3: Yeah I just received like you (inaudible) so now registered for this program bla bla bla and you payed this much money to just those, those mails about like seek form.
	MS	MS: Oke so no specific mails
	R3	R3: And also the payment like after the kick-in like one or two months later the Kick-in finished like the things we have done. They were separating the bills so they send us how much money should we pay.
	MS	MS: Oke

	R3	R3: And they given us a bank account information.
	MS	MS: Oke
3.21	MS	MS: And.... Next question. So you already told me you were three days late for the registration because you didn't have the information before hand?
	R3	R3: Not really like I kind of had the information, but I was also too busy like buying furniture's and moving. We had to rent a Van to move from the old house in Hilversum. So I was kind of busy at the first couple of days. Even though I was busy doing the Kick-in but I still had enough time for the Kick-in.
	MS	MS: Yeah. Okay. And because I know from experience that they send an email like a month before the Kick-in starts.
	R3	R3: Oh yeah they did.
	MS	MS: Yeah. Why didn't you register then?
	R3	R3: Because I didn't really have much information.
	MS	MS: You would like to have more information beforehand?
	R3	R3: No I just couldn't really check it.

Bijlage XV Uitgebreide uitwerking diepte-interviews

De negen aspecten van gastvrijheid zijn meegenomen in de interviews samen met de sub aspecten. Door deze aspecten te vragen aan de respondenten is er een beeld ontstaan over de ervaren gastvrijheid. Tijdens het coderen van de interviews zijn er een aantal aspecten bij gekomen die ook van belang zijn voor het beeld over gastvrijheid, namelijk de algemene ervaringen van de introductie, visie op gastvrijheid, de succes- en faalfactoren, de rol van de universiteit en de communicatie omtrent de introductie. De succes- en faalfactoren worden later in het verslag uitgebreider toegelicht. In de bijlagen kunnen de aspecten en sub aspecten gevonden worden, alsmede de coderingen van de interviews.

Ervaringen introductie

De ervaringen van de introductie liggen uit elkaar. Zowel R2 als R3 hebben het naar hun zin gehad terwijl R1 het lastig heeft gehad. Hij had veel stress, was alleen en overdonderd. Hij geeft aan dat zijn medestudenten en organisatie hun best hebben gedaan maar dat het niet genoeg was om hem op zijn plek te laten voelen. Daarnaast geeft hij aan dat er veel Nederlands werd gesproken waardoor hij zich niet op zijn gemak voelde. R2 vond het een leuke tijd. Met name het groepen systeem is hij over te spreken. Hij vond het fijn dat er verschillende internationale studenten in de groep zaten die begeleid werden door ouderejaars studenten. Daarnaast werden er nieuwe contacten opgedaan. R3 geeft aan dat hij de introductie af en toe vreemd was, maar in een goede manier. Hij heeft veel plezier gehad.

Welkom

Wanneer de studenten het hebben over het sub aspect uitnodigend komen daar interessante dingen uit. Zo geeft R1 aan dat de Taste Cantus niet uitnodigend was. Studenten werden vernederd, werd er met hockeysticks rondgezwaaid en werd de alcohol opgedrongen. Daarnaast werd was de hele activiteit in het Nederlands gehouden.

R3 geeft aan dat hij zich welkom voelde tijdens de introductie. Mede door de vele activiteiten kwam hij met mensen in contact. Wat hem wel in de weg stond om contact te maken was de taal barrière. Er werd veel Nederlands gesproken wat hem onzeker maakte. R1 geeft aan dat de organisatie en de activiteiten er waren om ze welkom te laten voelen al had hij het gevoel dat de introductie, ondanks de moeite, meer gericht was op de Nederlandse studenten. R2 heeft zich ook welkom gevoeld. Hij geeft het idee te hebben gehad zich niet voor te kunnen stellen hoe welkom hij zich zou kunnen voelen omdat hij niet wist hoe en of die vrienden zou maken. Dit was wel het geval en dan maakte dat hij zich welkom voelde.

R1 geeft aan de pizza avond erg welkom voelde. Dat stelde hem op zijn gemak en welkom. Dit gevoel had hij niet bij de rest van de introductie. R2 bevestigt dit. Hij geeft aan dat het fijn is om in een informele setting en alleen met de internationalen te eten en elkaar te leren kennen. Ook waren er leraren aanwezig aan wie die vragen kon stellen.

R3 heeft zich een aantal dagen later ingeschreven en vond het een welkom gevoel dat hij nog steeds mee mocht doen en goed is opgevangen in zijn groep.

Zoals eerder gezegd werd de introductie minder toegankelijk door de taal barrière, zowel R1 en R3 geven dit aan. Hierdoor was het lastiger mengen en communiceren met de mensen in de groep. Daarnaast stond de doegroep van R1 niet geheel open voor internationale studenten. De activiteiten waren toegankelijk voor de internationale studenten volgens R1 en R2. R2 geeft aan dat de activiteiten toegankelijk waren en welkom aanvoelde, zoals activiteiten die hielpen om te settelen. Ook zag hij dat er veel te doen was naast zijn studies wat hem gerust stelde.

De doegroepvideo's, de activiteit waar de opdrachtgever aangaf waarbij de gastvrijheid niet naar voren kwam, vielen bij de respondenten niet slecht. R1 geeft aan geen problemen met de video's te hebben gehad en dat ze niet uitnodigend was. Ze waren allemaal in het Engels. Wel kon je volgens R1 zien dat sommige groepen internationale waren dan andere, maar wederom, geen probleem. R2 bevestigt dit. Hij geeft dat de video's niet professioneel waren maar ze toch wel een beetje aangaven wie de groep is en wat de nieuwe studenten kunnen verwachten. Ook geeft hij aan dat sommige beelden studenten zouden kunnen afschrikken. Daarnaast geeft hij het advies om in de video's minder

te focussen op het gefeest om meer toegankelijker te zijn. Het was daarom lastig om een goede groep te kiezen omdat ze allemaal op elkaar leken.

Op je gemak

De zorgen om veiligheid waren geen issue tijdens de introductie. R2 geeft aan zich nooit onveilig te hebben gevoeld omdat ze geen gevaarlijke dingen deden. Ook voelde hij zich veilig omdat ze in een groep waren en omdat ze niet vaak van de campus afgingen. R3 voelde zich ook veilig en is mede om die reden naar Nederland gekomen. Daarnaast voelde hij zich veilig omdat, bijvoorbeeld, gewoon over straat kon lopen zonder te worden overvallen.

R1 voelde zich tijdens de introductie niet op zijn gemak. Hij denkt dat het komt voor de cultuurshock en zijn eerste keer alleen in een nieuw land zijn. Hij heeft zich soms oncomfortabel gevoeld en met name tijdens de Taste Cantus. Toch heeft hij ook wel plezier gehad met sommige feestjes. Ook geeft hij aan dat het soms lastig was om met zijn groep mee te gaan. Hij was moe, gestrest en wilde soms tijd voor zichzelf om te acclimatiseren. Maar voelde de druk van de groep om dit niet te doen. R2 en R3 maken er niet veel woorden aan vuil en laten weten dat zich op hun gemak voelden tijdens de introductie. Toch geeft R2 aan dat het soms redelijk stressvol was dat ze de hele dag in de weer waren en continue iets moesten doen.

Empathie

Een belangrijk aspect van empathie is het begrip tonen. R1 geeft aan dat dit het niet het geval was en dat hij niet het idee heeft gekregen dat iemand echt doorhad wat hij doorging als een internationale student in een nieuw land. Hij voelde zich niet begrepen en had daardoor meer stress. Hij had graag bij wat meer internationalen in de groep willen zitten of meer kansen willen hebben om mensen te ontmoeten die zijn situatie wel begrepen. R3 is het hier niet mee eens en geeft aan dat hij wel vond dat er aan de internationale studenten werd gedacht. Dit kwam omdat zijn doegroep ouders regelmatig contact met hem zochten en vroegen hoe het met hem ging wanneer die alleen was. Volgens R2 werden de behoeften van de internationale studenten ook begrepen. Dit kwam naar voren om de doegroepen voor de helft internationaal te maken. Daarnaast voelde hij zich begrepen. Het viel hem ook op dat er voor elke eetgelegenheid aan de (internationale) studenten werd gevraagd om dieetwensen.

Wanneer het aankomt op hulp en ondersteuning geeft R1 aan dat die daar meer van had verwacht. Hij vond de universiteit afwezig en had graag met iemand willen praten over zijn zorgen en stress. Hij kon zijn gevoelens niet kwijt bij zijn groep. R2 kon wel met zijn vragen bij zijn groep kwijt en ze wilden overal mee helpen. R3 bevestigt dit. Hij kon ook om hulp vragen bij zijn doegroep ouders.

Dienstbaarheid

R2 geeft aan de pizza avond niet alleen leuk was maar ook nuttig. Hij doelt op de presentatie die gegeven is door de opleidingsdirecteur. Daarnaast geeft hij aan de sommige activiteiten op het programma nuttig waren zoals de facility market en konden daarbij iets van zijn stress en zorgen wegnemen. R3 vond de cultural activity nuttig. Volgens hem was de activiteit om de studenten meer op hun gemak en thuis te laten voelen en is het een goed idee om deze activiteit volgend jaar weer te organiseren.

Een ander aspect van dienstbaarheid is het verlichten van taken en zorgen. Voor R1 is dit niet gelukt en heeft het zijn zorgen en stress alleen maar verhoogd. R2 geeft toen ook wat zorgen en stress te hebben gehad maar zegt dat de universiteit deze wel iets heeft kunnen wegnemen door middel van de facility market. Door het geven van informatie over bijvoorbeeld verzekeringen. R2 geeft aan dat het ook goed was dat er een laptop vanuit de universiteit besteld kon worden. R3 had ook wat zorgen over hoe de schoolwebsites werkten en hoe ze boeken moesten bestellen. Hier werd volgend R3 ook aandacht aan besteed.

Tot slot, geeft R3 aan dat hij voelde dat de organisatie en zijn doegroep ouders hem oprecht wilden helpen en dat ze enthousiast waren.

Erkenning

Een sub aspect van erkenning is het belangrijk voelen. R3 heeft laten vallen dat hij zich goed voelde in wie hij was en dat daar zelf grappen over gemaakt konden worden. Hij voelde geen racisme en was comfortabel met wie hij was.

Respect is ook een belangrijk item binnen erkenning. Binnen dit onderwerp is er, op verzoek van de opdrachtgever, een specifieke vraag gesteld of ze comfortabel waren om hun achtergrond te laten zien. Alle respondenten geven aan dat dit zo was. R2 en R3 geven aan dat ze zich gerespecteerd voelden. R1 heeft een nare ervaring gehad op de eerste dag en bij de eerste activiteit waarbij er achter zijn rug, negatief werd uitgelaten over zijn achtergrond. Dit vond hij vervelend maar kon wel aangeven dat dit een eenmalig incident was en dat hij gedurende de introductie wel het idee heeft gehad dat meeste mensen open stonden voor internationale studenten, ongeacht de achtergrond. Soms had hij het idee dat mensen internationale studenten een last vonden en daardoor geen Engels wilden praten. Dat vond hij niet respectvol.

R1 geeft ook aan dat hij het gevoel had dat de internationale studenten soms niet serieus werden genomen. Dit was bij de eerder genoemde Cantus van de vereniging Taste. Er was een enorme druk om alcohol te drinken, werden er daardoor grenzen overschreden met gevolg dat de studenten daar ongemakkelijk van werden. Daarnaast werden er studenten vernederd, zwaaiden ze rond met hockeysticks en was de gehele avond in het Nederlands. Hij vond het uitnodigend voor de internationale studenten en snapt niet waarom het op de algemene planning stond. R2 vond dat hij als internationale student serieus genomen werd. R3 is het daar mee eens. Hij geeft aan dat ze als volwassen behandeld werden en dat dat anders was dat op de middelbare school. Ze werden niet gelimiteerd en werden op gelijk niveau behandeld.

Autonomie

Een belangrijk onderdeel van Autonomie is de controle hebben. R2 en R3 hebben dit als positief ervaren. Zij hadden een stem binnen de groep, werden er democratische keuzes gemaakt omtrent activiteiten en mochten ze doen wat ze wilden. R1 heeft dit niet zo ervaren. Het begon al met het kiezen van de groepjes. Er mochten maar 3 internationale in elke groep, dus de kans was groot dat ze niet in het groepje van hun keuze konden. R1 geeft aan dat die daardoor in een actieve groep terecht kwam waardoor hij moeite had om ze bij te blijven. Daarnaast besloten zijn doegroepouders de activiteiten en de planning. Hij had het idee dat doordat er meer Nederlanders in de groep zaten, de nadruk lag op het feesten en niet zozeer op de culture aspecten.

R1 ervaaarde daardoor ook niet zo veel vrijheid binnen de groep. Hij kon het tempo niet bijbenen en heeft uiteindelijk er wel voor gekozen om sommige activiteiten niet mee te doen. Zijn groep heeft hem nooit onder druk gezet om wel het programma mee te draaien maar voelde zich wel bezwaard als hij er niet was. De verwachtingen waren niet duidelijk waardoor hij zich ongemakkelijk voelde. R3 ervaaarde dit niet en namen ook soms wat tijd om vrijaf te nemen. Dit was voor de groepen geen probleem.

Verrassing

R1 vond het een onverwachte verrassing dat de studenten de organisatie van de introductie waren. Hij vond het gaaf omdat hij dit nog niet zo snel zag gebruiken in zijn eigen land. Hij zag dat de studenten de gehele controle hadden en was onder de indruk. R2 was ook onder de indruk van het feit dat er zoveel voorbereid was voor de introductie. De tenten, de podia, de verschillende activiteiten en faciliteiten. R3 was onder de indruk van een activiteit die hem positief heeft verrast, namelijk dat hij een wasmachine van een gebouw mocht afgooien.

Wat echt de verwachtingen heeft overtroffen bij R1 is het drinken van alcohol, iets wat hij in zijn land niet is gewend. Hij heeft als een goed iets ervaren hoewel het soms ook vermoeiend was omdat het continue gebeurde. Daarnaast vond hij het gaaf dat er zoveel verschillende verenigingen waren waarbij ze zich konden aansluiten. R2 vond het vele drinken ook een positieve verrassing en dat je dat ook "gewoon" kan doen. De vrijheid op het gebied, in tegenstelling tot zijn land, was positief.

Vermaak

Op de vraag of de respondenten zich hebben vermaakt waren de respondenten eensgezind. Ze hebben, ondanks sommige negatieve ervaringen, het naar hun zin gehad. R1 zegt dat hij plezier heeft gehad, mensen heeft ontmoet en zelfs wat feestjes leuk vond. Hij had alleen wat meer tijd voor zichzelf gehad. R2 geeft ook toe dat hij het leuk heeft gehad. Hij heeft veel dingen ondernomen en ook mensen leren kennen. R3 sluit zich hier volledig bij aan.

Efficiëntie

Om de efficiëntie van de introductie te testen is de respondenten gevraagd naar hun verwachten over de introductie om vervolgens te vragen of de verwachtingen zijn uitgekomen. R1 geeft aan dat hij op voorhand niet heel veel verwachtingen had. Er op terugkijken geeft die aan dat hij had verwacht een tijdens, en niet achteraf, met een studieadviseur had willen praten over zijn zorgen en stress. Daarnaast waren zijn verwachtingen dat hij mensen en de universiteit zou leren kennen. Over het faculteit gedeelte zegt R1 dat hij had verwacht dat het wat meer gerelateerd aan ME zou zijn. Hij vond dit gedeelte hetzelfde als het algemene gedeelte. Zijn verwachtingen zijn dus niet helemaal uitgekomen. R2 deelt dit. Hij had ook de verwachtingen dat het wat meer informatiever zou zijn en met name over het onderwijs. Hij heeft de gegeven colleges bijgewoond maar had graag meer diepgaande informatie willen hebben over de studie, lestijden, specialisaties en de vakken. De verwachtingen van R3 zijn wel uitgekomen. Hij had verwacht dat ze uit zouden gaan en spelletjes zouden spelen (drankspelletjes).

Gemak is ook een onderdeel van efficiëntie en is voor de introductie gekoppeld aan het gemak van inschrijven. De respondenten zijn eensgezind en vonden het gemakkelijk om in te schrijven. Zelfs voor R3 die een aantal dagen te laat was. Helaas had geen van de respondenten een dieetwens of andere wensen om mee te nemen tijdens het inschrijven en zijn hier geen resultaten van.

R1 vond de organisatie ook vloeiend verlopen. Hij geeft aan dat het makkelijk en simpel was om informatie te verkrijgen tijdens de introductie dankzij de app waar een planning te vinden was en alles duidelijk was weergegeven.

Rol van de universiteit

R1 heeft het niet gemakkelijk gehad en heeft daarin de universiteit gemist. Hij had veel stress en zorgen. Hij had graag, tijdens de introductie, een gesprek willen hebben met iemand die hem hierin had kunnen ondersteunen. Daarnaast had hij niet echt het gevoel dat er een verschil zat tussen het algemene gedeelte en het facultaire gedeelte van de kick in. Hij miste echt de rol van universiteit. R2 bevestigt dit wanneer er gevraagd wordt naar de verwachtingen die hij had over de introductie. Hij geeft ook aan dat hij verwacht dat de introductie meer informatief zou zijn. Hij zegt dat de introductie nu alleen maar voor de leuk was en niet zo zeer informatief (zie efficiëntie). Toch is hij kritisch. R2 weet niet hoe dit in het bestaande programma zou passen.

Visie op gastvrijheid

Er is aan elke respondent (studenten, organisatie en leraren) gevraagd om hun visie over gastvrijheid te delen zodat er later bekeken kan worden of deze met elkaar overeenkomen. R1 geeft aan dat gastvrijheid voor hem betekend wanneer mensen welkom geheten worden en zich zo comfortabel voelen alsof ze thuis zijn. Er is ook gevraagd naar voorbeelden. Daarin komt voort dat hij persoonlijk en oprecht contact ook belangrijk vindt. R1 geeft ook aan dat gastvrijheid niet naar voren is gekomen tijdens de introductie. R2 had kennis van gastvrijheid en beschrijft als een host die zorgt voor zijn gasten zodat die zich comfortabel en welkom voelen. R3 had geen van hospitality en kon geen antwoord geven op de vraag.

Communicatie omtrent de introductie

R1 geeft aan dat hij zich niet meer goed herinnerd hoe de communicatie omtrent de introductie was maar geeft aan dat het waarschijnlijk via de email is gebeurd. Hij weet ook dat hij zich heeft ingeschreven via de Kick In website. R2 geeft aan dat de communicatie misschien niet optimaal was aangezien dat het hem verraste dat er op de dag zelf nog zoveel aanmeldingen waren geweest. Ook hij is een aantal weken voor de introductie gemaild met informatie. De mail met informatie was volgens R2 overtuigend genoeg om mee te doen maar raad hij aan om deze mail eerder te sturen. R2 weet

het niet helemaal meer zeker maar hij denkt de mail een week, maximaal twee weken voor de start van de introductie te hebben ontvangen. R3 bevestigt dat hij inderdaad ook een mail heeft gekregen met informatie. Hij geeft aan dat er genoeg informatie instond maar dat hij geen tijd had om deze info te checken. Daarom heeft hij zich in de eerste plaats niet ingeschreven, maar een paar dagen na de start.

Bijlage XVI AAOCC Methode

AAOCC-Criteria	Measuring the experience of hospitality: Scale development and validation. Pijls et al (2017)
Authority	De auteurs van dit artikel zijn Pijls, Groen, Galetzka en Pruyn. Alle vier de auteurs hebben een academische achtergrond en werken momenteel nog bij Saxion of de Universiteit Twente. In deze formatie zijn er meerdere artikelen over hospitality geschreven. Daarnaast staat er bij de bron de contactgegevens van Pijls. Pijls is in de databank ScieniceDirect 12 keer geciteerd.
Accuracy	Deze bron kan als betrouwbaar worden beschouwd gezien er meerdere conclusies worden gesteld in de bron die ondersteund worden door citaten van andere auteurs.
Objectivity	De bron is ook objectief. De mening van de auteurs komt niet naar voren en is op feiten gebaseerd door eigen onderzoek en onderzoeken van andere auteurs en diens resultaten te vermelden.
Currency	Deze bron komt uit 2017 en is dus recent.
Coverage	De bron legt het begrip hospitality uit aan de hand van verschillende auteurs. Daarnaast geeft de bron aan dat doormiddel van onderzoek, gedaan door Pijls et al, het begrip hospitality kan worden opgedeeld in negen verschillende aspecten. Deze aspecten worden duidelijk uitgelegd in de tekst en zijn bruikbaar voor de operationalisatie van deze thesis.

AAOCC-Criteria	Generic dimensionality of hospitality in the hotel industry: A host-guest relationship perspective. Ariffin (2013)
Authority	De auteur van dit onderzoek is Ariffin en is een alumni aan de School of Business in Maleisië. Momenteel is de auteur werkzaam bij een universiteit in Maleisië. Op het moment van schrijven heeft de auteur 27 wetenschappelijke artikelen geschreven die 240 keer zijn geciteerd. Tot slot zijn er bij de bron contactgegevens te vinden. Ariffin wordt 17 keer geciteerd op ScienceDirect.
Accuracy	Er zijn weinig citaten te vinden van andere auteurs in het stuk echter worden er wel veel andere auteurs genoemd.

Objectivity	De bron is redelijk objectief te noemen. Er worden feiten vanuit onderzoek beschreven en worden er andere auteurs standpunten geraadpleegd. Echter neemt de auteur ook zijn voorgaande onderzoek mee in dit artikel.
Currency	De bron komt uit 2013 en is recent genoeg om gebruikt te worden voor dit onderzoek.
Coverage	In deze bron wordt hospitality gedefinieerd tezamen met een aantal aspecten. Daarnaast legt het artikel uit hoe deze aspecten in verband staan met de gasttevredenheid. Deze aspecten en verbanden kunnen gebruikt worden voor operationalisering in deze thesis.

AAOCC-Criteria	Cross-Cultural Service Encounters in the Hospitality Industry and the Effect of Intercultural Sensitivity on Employee Performance. Sizoo et al. (2004).
Authority	De vier auteurs, Sizoo, Iskat, Plank en Serrie, werken op het moment van schrijven allemaal op een college of op een universiteit en hebben allemaal een universitaire titel. De hoofdauteur, Sizoo, heeft vijf andere artikelen geschreven en is 12 keer geciteerd. Daarnaast is het mogelijk om contact met de auteur op te nemen.
Accuracy	In het artikel zijn er weinig citaten te vinden van andere auteurs. Echter worden er in de tekst wel veel andere auteurs genoemd.
Objectivity	In dit artikel worden meerdere (veel) standpunten uitgelicht van meerdere auteurs. Er worden geen meningen beschreven. Feiten worden onderbouwd d.m.v. bronnen van andere auteurs. Echter wordt er een bron gebruikt van één van de auteurs van dit artikel, namelijk Iskat.
Currency	De bron komt uit 2004 en is ouder dan zeven jaar. Het kan zijn dat de bron niet meer relevant is.
Coverage	De bron behandelt en legt uit door middel van onderzoek hoe interculturaliteit bij medewerkers kan bijdragen bij tevredenheid bij de gasten. Daarnaast legt de bron uit dat medewerkers die interculturaliteit hebben omarmd, gelukkiger zijn op het werk. Deze bron kan gebruikt in deze thesis om de koppeling tussen gastvrijheid en interculturaliteit te maken.

AAOCC-Criteria	Hospitality and hospitableness. Lashley (2015)
Authority	De heer Lashley is werkzaam, op het schrijven van dit artikel, bij Stenden hogeschool. Er staan gegevens bij de bron om contact met de auteur op te nemen. De auteur is in de databank Taylor and Francis Online 4 keer geciteerd. Lashley heeft inmiddels 32 artikelen geschreven. Zowel met anderen als alleen.
Accuracy	Er worden geen citaten gebruikt van andere auteurs. Wel worden er veel bevindingen van andere auteurs gebruikt, wat de bron betrouwbaar maakt.
Objectivity	Er worden in dit artikel meerdere standpunten toegelicht van meerdere auteurs. De tekst is dan ook gebaseerd op feiten. Echter, de auteur gebruikt veel verwijzingen naar zijn andere bronnen. Hierdoor kan de tekst iets minder objectief worden.
Currency	De bron komt uit 2015 en is recentelijk genoeg om gebruikt te worden voor dit onderzoek.
Coverage	Deze bron gaat in op de kern van hospitality en hospitableness en legt uit wat deze begrippen nu echt zijn. Daarnaast legt het uit hoe je een persoon kan herkennen die echt gedreven is door hospitality. Deze bron is bruikbaar voor het onderzoek. Het geeft duidelijk aan wat gastvrijheid nu echt is en kan gebruikt worden door de definiëring van gastvrijheid.

AAOCC-Criteria	Consumer behaviour in hospitality and Tourism. Dixit, Lee & Loo. (2019)
Authority	De auteurs zijn professoren aan verschillende universiteiten. Het artikel is één keer geciteerd. De hoofdauteur heeft twee artikelen geschreven en heeft twee artikelen herschreven van een andere auteur. Lee heeft zes artikelen geschreven en Loo drie. Er zijn contactgegevens aanwezig van de auteurs.
Accuracy	De bron is redelijk betrouwbaar. Er worden geen citaties gebruikt van andere auteurs. Wel wordt de tekst ondersteund door artikelen van andere auteurs.
Objectivity	Er worden in de tekst meerdere artikelen van meerdere auteurs benoemd. De auteurs zijn oprecht er worden geen meningen genoemd. Echter worden er minder andere auteurs genoemd dan bij de andere artikelen. Wel worden deze standpunten meegenomen in de tekst.

Currency	De bron komt uit 2019 en is dus recent.
Coverage	De bron legt uit wat consumer behaviour is in de toeristische sector. Er wordt gekeken hoe een klant een keuze maakt en wat de implicaties zijn op de tevredenheid en loyaliteit tegenover de producten en diensten van het bedrijf. De bron zal niet geheel van toepassing zijn op deze thesis. Echter kan het wel een idee geven in hoe de tevredenheid en loyaliteit naar een bedrijf wordt bepaald.