

GRADUAAT IN DE MARKETING- EN DE COMMUNICATIESUPPORT

SAMENWERKINGSVERBAND HOWEST-IVO

TOETS NIEUWE GRADUAATSOPLEIDING • ADVIESRAPPORT

23 APRIL 2019





Inhoud

1	Samenvattend advies van de visitatiecommissie.....	4
2	Rapportage van de bevindingen en overwegingen	6
2.1	Generieke kwaliteitswaarborg 1: beoogd eindniveau	6
2.2	Generieke kwaliteitswaarborg 2: onderwijsleeromgeving	7
2.3	Generieke kwaliteitswaarborg 3: te realiseren eindniveau	10
2.4	Generieke kwaliteitswaarborg 4: opzet en organisatie van de interne kwaliteitszorg	11
2.5	Eindoordeel.....	13
3	Beoordelingsproces	14
4	Overzicht oordelen	15
	Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding.....	16
	Bijlage 2: Domeinspecifieke leerresultaten (DLR).....	17
	Bijlage 3: Samenstelling visitatiecommissie.....	18
	Bijlage 4: Overzicht van de bestudeerde documenten	20
	Bijlage 5: Lijst met afkortingen	21

1 Samenvattend advies van de visitatiecommissie

De NVAO heeft de domeinspecifieke leerresultaten van de nieuwe opleiding graduaat in de marketing- en de communicatiesupport gevalideerd op 18 februari 2019.

De visitatiecommissie (hierna: commissie) stelt vast dat het beoogd eindniveau van de opleiding overeenstemt met de domeinspecifieke leerresultaten die voor niveau 5 zijn vastgesteld. Het onderscheid met niveau 6 is duidelijk gemarkeerd, maar de omschrijving van het eindniveau per afstudeerrichting is daar niet helemaal mee in overeenstemming en heeft aanpassing nodig: vooral de afstudeerrichting marketingsupport lijkt het operationele niveau te overstijgen. De opleiding heeft leerdoelen uitgewerkt en daarbij in overleg met het werkveld een eigen profiel gekozen. De commissie vindt het een pluspunt dat de opleiding wordt gekaderd in een geëxpliciteerd beleid van de hogeschool met betrekking tot de graduaatsopleidingen en dat men oog heeft voor internationale ontwikkelingen.

Het curriculum is gestructureerd in duidelijke pijlers, met een sterke verwevenheid van praktijk en theorie, gebaseerd op een consistente didactische visie. De opleiding richt in eerste instantie alleen een dagtraject in. Werkplekleren begint al bij de start van de opleiding en voldoet ruim aan de vastgestelde minimale omvang van 1/3 van de studiepunten. De opleiding heeft kwaliteitscriteria geformuleerd voor de werkplek en zorgt voor vorming en begeleiding van de werkplekmentoren. In samenspraak met het werkveld worden indicatoren uitgewerkt om de groei van de studenten op de beroepstaken goed te kunnen volgen en beoordelen. De opleiding beschikt over betrokken en gemotiveerde lectoren met de nodige expertise en ervaring. Er zijn adequate voorzieningen voor de begeleiding van studenten.

Het systeem van toetsing zit goed in elkaar en is ingebed in een expliciet kwaliteitskader, waarin de toetsscan en de training van lectoren positieve punten zijn. Er is evenwichtige aandacht voor theorie en praktijk. Toetsing is competentiegericht en de toetsvormen sluiten daarop aan. Doordat de studenten gedurende de semesters regelmatig getoetst worden, weten ze steeds hoever ze staan in hun professionele ontwikkeling.

De kwaliteitszorg van de graduaatsopleiding is onderdeel van het goed uitgewerkte kwaliteitszorgsysteem van Howest. Studenten, lectoren en externe stakeholders zijn actief betrokken.

De commissie die de aanvraag van het samenwerkingsverband Howest-IVO voor de opleiding graduaat in de marketing- en de communicatiesupport heeft beoordeeld, brengt een positief advies uit aan de NVAO. Zij baseert haar oordeel op het informatiedossier en het toelichtend gesprek.

Met het oog op de verdere ontwikkeling van de nieuwe opleiding, formuleert de commissie de volgende aanbevelingen. Deze aanbevelingen doen geen afbreuk aan het huidige oordeel over de potentiële kwaliteit van de opleiding.

De commissie beveelt de opleiding aan wat volgt:

- Zorg voor ondubbelzinnige en consistente omschrijvingen van het beoogde eindniveau in alle communicatie-uitingen;
- Maak snel werk van de ambitie om een volwaardig avondtraject uit te rollen ten behoeve van werkstudenten;
- Herformuleer de omschrijving van de afsluitende toets voor beide afstudeerrichtingen, zodat het gepercipieerde gewicht van beide met elkaar in evenwicht is;
- Heroverweeg de wijze waarop peer review ingezet wordt als onderdeel van toetsing.

Den Haag, 23 april 2019

Namens de commissie ter beoordeling van de toets nieuwe opleiding voor de opleiding
graduaat in de marketing- en de communicatiesupport van het samenwerkingsverband
Howest-IVO,

Dirk De Ceulaer
(voorzitter)

Marianne van der Weiden
(secretaris)

2 Rapportage van de bevindingen en overwegingen

2.1 Generieke kwaliteitswaarborg 1: beoogd eindniveau

Het beoogd eindniveau weerspiegelt qua niveau, oriëntatie en inhoud de actuele eisen die in internationaal perspectief vanuit het beroepenveld en/of het vakgebied worden gesteld aan de opleiding.

Bevindingen

De opleidingsspecifieke leerresultaten van de graduaatsopleiding in de marketing- en communicatiesupport zijn gelijk aan de domeinspecifieke leerresultaten (zie bijlage 2). Deze zijn ontwikkeld in consensus met andere instellingen en het beroepenveld. De NVAO heeft de domeinspecifieke leerresultaten van de nieuwe opleiding graduaat in de marketing- en de communicatiesupport gevalideerd op 18 februari 2019.

Uit het informatiedossier blijkt dat de afbakening tussen de niveaus 4, 5 en 6 op een intentionele en gestructureerde wijze is aangepakt. De gegradueerde wordt omschreven als een expert in het vakgebied, die denken koppelt aan doen en de verbindende schakel is tussen niveau 4 en 6. De gegradueerde is bekend met operationele taken en linkt die met het strategisch niveau en/of de visie. In het toelichtende gesprek is de commissie nader op het onderscheid tussen de niveaus ingegaan, omdat de beschrijving van het eindniveau in het dossier, vooral bij de afstudeerrichting marketingsupport (pagina 10), het operationele niveau lijkt te overstijgen, en zelfs voor een afgestudeerde bachelor aan de ambitieuze kant is. De opleiding lichtte in het gesprek toe dat de omschrijving van het eindniveau moet worden geïnterpreteerd op microniveau, als *hands-on* werk. Een gegradueerde op niveau 5 werkt binnen de door bachelors en masters uitgezette plannen, maar kent die kaders wel, zodat hij/zij daarbinnen snel en zelfstandig acties kan ondernemen. Als voorbeelden werden genoemd het online plaatsen van posts op Facebook, het maken van een brochure en het contact met klanten met oog voor de huisstijl. Het gaat om praktisch en organisatorisch werk, waarbij 'afleveraar' volgens de opleiding een goede omschrijving is. Het verschil met niveau 4 (meertalig secretariaat) zit in de meer proactieve opstelling (meer dan administratief-uitvoerend) en de bredere kijk (de combinatie van marketing en communicatie) van de gegradueerde.

In het informatiedossier staat vermeld dat de opleiding streeft naar een duurzaam profiel van de afgestudeerden voor de arbeidsmarkt. In het gesprek lichtte de opleiding toe dat ze dit wil realiseren door de nauwe banden met het beroepenveld. Een aantal voorbeelden werd genoemd: lectoren zijn lid van een relevante beroepsvereniging, er wordt geïnvesteerd in na- en bijscholing voor lectoren, die vervolgens geacht worden hun kennis te delen met collega's, mensen uit de praktijk worden betrokken bij het onderwijs als gastlector of bij de ontwikkeling van cursussen, en het netwerk wordt benut om constant recente cases binnen te halen. Zo zal de opleiding steeds weten wat de nieuwste ontwikkelingen zijn en die verwerken in het onderwijs.

In overleg met het werkveld is het profiel nader ingevuld, bijvoorbeeld wat betreft de talenkennis. De opleiding streeft naar een diepgaande beheersing van het Nederlands en Frans (niveau B1) en naar een basisniveau in het Engels. Naar verwachting van het werkveld en de opleiding zullen de gegradueerden het Engels verder *on the job* kunnen ontwikkelen.

Bij de uitwerking van de leerdoelen op het nieuwe niveau 5 heeft de opleiding zich ook internationaal georiënteerd, onder andere op de ontwikkeling van de associate degree in Nederland. Daarnaast heeft ze de aanpak en eindproducten bekeken bij het IUT (Institut Universitaire de Technologie) te Lille.

Opleidingen in Howest zijn georganiseerd in thematische opleidingsclusters. Graduaatsopleidingen hebben daarin een eigen positie en een eigen opleidingscoördinator. Daarnaast is er een Howest-brede graduaatscoördinator. Bij de ontwikkeling van de graduaatsopleiding in de marketing- en communicatiesupport zijn zowel docenten van het CVO als van Howest betrokken geweest. Hierdoor garandeert men een goede kennis van de doelgroep, passende werkvormen en een goede aansluiting van de graduaatsopleiding op een vervolgtraject op bachelorniveau voor gegradueerden die nog willen doorstuderen.

Overwegingen

De commissie stelt vast dat het beoogde eindniveau van de opleiding beantwoordt aan de formele vereisten. Los nog van de VLHORA-context zijn zowel het werkveld als collega-lectoren bij de opmaak van het beoogde eindniveau betrokken. De commissie meent dat daardoor een goede en duurzame aansluiting op de beroepspraktijk is verzekerd. Wel blijkt uit het informatiedossier dat er nog onduidelijkheden bestaan in de omschrijvingen van wat de opleiding beoogt. De in het gesprek verschaft toelichting was verhelderend, maar de commissie adviseert tot ondubbelzinnige omschrijvingen te komen. Het verdient aanbeveling daarbij de inbreng van de collega's van de bacheloropleiding en van graduaatsopleidingen in andere hogescholen te benutten. Een eenduidige formulering zal verwarring over het beoogde eindniveau kunnen voorkomen, zowel bij het werkveld als bij aankomende studenten.

De commissie waardeert dat de opleiding de domeinspecifieke leerresultaten nader heeft toegespitst en een eigen profiel heeft gekozen, bijvoorbeeld wat het beheersingsniveau van de vreemde talen betreft. De commissie adviseert dit verder te ontwikkelen door opleidingsspecifieke leerresultaten op te stellen, om de eigenheid van de opleiding te benadrukken, zoals ook in het informatiedossier als voornemen staat vermeld.

Een sterk punt vindt de commissie ook dat de opleiding wordt gekaderd in een geëxpliciteerd beleid van de hogeschool met betrekking tot de graduaatsopleidingen en oog heeft voor internationale ontwikkelingen. De betrokkenheid van vertegenwoordigers van aanverwante opleidingen zorgt voor een goede aansluiting op een vervolgopleiding op bachelorniveau.

Oordeel: voldoende

2.2 Generieke kwaliteitswaarborg 2: onderwijsleeromgeving

De onderwijsleeromgeving maakt het voor studenten mogelijk de beoogde leerresultaten te realiseren.

Bevindingen

De opleiding maakt aan de hand van een schematisch programmaoverzicht inzichtelijk hoe het onderwijs zal worden ingevuld. De opleiding is opgebouwd aan de hand van drie pijlers: (1) organiseren, (2) communiceren en (3) creëren. Deze pijlers komen overeen met de beroepsrollen van een gegradueerde in de marketing- en communicatiesupport. De eerste twee semesters zijn gemeenschappelijk voor alle studenten, het derde en vierde semester worden specifiek per afstudeerrichting (marketingsupport en communicatiesupport) ingevuld. Aan de hand van het concept van *backwards design* is vanuit de domeinspecifieke leerresultaten een competentietraject ontwikkeld en een *body of knowledge and skills* bepaald. Gedurende de opleiding worden de toepassingsopdrachten complexer en ontwikkelt de student zich van een basis- naar een verdiepend niveau. In een competentiematrix en de ECTS-fiches zijn de opbouw en inhoud van de opleiding nader geëxpliciteerd.

Werkpleklers loopt over de verschillende pijlers. In de eerste twee semesters leren de studenten de sector van marketing en communicatie kennen via verkennende uitstappen en bedrijfsbezoeken, werkveldcases en dienstverleningsprojecten. In het derde en vierde semester wordt het werkpleklers specifiek ingevuld in functie van de afstudeerrichting (marketing vs. communicatie) via een authentiek, door het werkveld aangereikt project, het oprichten van een agency on campus en de eindstage. In totaal omvat het werkpleklers 51 SP. Binnen de opleiding zullen lectoren werkplekbegeleider zijn voor een aantal studenten. Een overkoepelende werkplekcoördinator zal de aanvragen verdelen over de begeleiders en de bedrijfsmentoren coachen. De opleiding heeft een checklist gemaakt om de kwaliteit van potentiële mentoren na te gaan en een workshop ontwikkeld over het geven van feedback. Er zullen regelmatig bijeenkomsten zijn tussen werkplekbegeleider en werkplekmentor, om per student de aanpak en eventuele problemen te bespreken. De opleiding benadrukte in het gesprek dat ze heldere verwachtingen en nauw contact tussen alle betrokkenen (student, lector en mentor) heel belangrijk vindt.

Als didactisch concept kiest de opleiding voor het pedagogisch-didactisch model van Decorte (1996). Dat betekent dat men een krachtige leeromgeving aanbiedt die zodanig is ingericht dat de leerprocessen worden uitgelokt die nodig zijn om de beoogde leerresultaten te bereiken. Praktijkgericht onderwijs en competentiegerichtheid staan centraal. Werkpleklers wordt ingezet als werkvorm om studenten te laten leren door te 'doen', aan de hand van authentieke en realistische cases en projecten. Uit de ECTS-fiches blijkt dat de werkvormen op de hogeschool in het algemeen een combinatie zijn van activerende hoorcolleges, werkcolleges, begeleid zelfstandig leren, samenwerkend leren en soms het werken aan projecten. Studiegroepen worden klein gehouden. Studenten krijgen regelmatig feedback om het leerproces te sturen. Niveauverschillen worden positief benaderd, wat betekent dat er verdiepingmodules voorzien worden voor sterke studenten en remediëring voor minder sterke studenten. Van studenten wordt in de loop van de opleiding meer zelfsturing verwacht. Om de doorstroom te bevorderen zijn de zogenaamde volgtijdelijkheden binnen de opleiding beperkt, worden evaluatiemomenten zoveel mogelijk gespreid en zullen lectoren vooral in het begin veel aandacht besteden aan sturing en begeleiding.

Bij de start van de opleiding worden ongeveer 35 studenten verwacht. In eerste instantie wordt alleen een dagtraject aangeboden en richt men zich op generatiestudenten uit het secundair onderwijs en bachelorstudenten die zich willen heroriënteren. Op termijn wil men ook een avondtraject, gespreid over zes semesters, aanbieden voor werkende studenten. Dit is voorlopig geen prioriteit, aangezien men eerst de dagopleiding goed wil opzetten en men op dit moment geen grote vraag van avondstudenten verwacht. In de beginfase zullen op beide locaties dezelfde modules aangeboden worden. Naar verwacht wordt zullen daarna de twee locaties zich meer zelfstandig ontwikkelen. Er zijn locatieverantwoordelijken aangewezen om in die situatie voldoende afstemming te behouden.

De opleiding hecht veel waarde aan internationalisering, passend bij de visie van Howest, maar heeft nog geen concrete activiteiten ontwikkeld voor internationale mobiliteit of internationalisation@home.

Voor het uitvoeren van het onderwijs zijn per locatie 2 VTE personeel beschikbaar. Bij groei van de opleiding wordt de personeelsformatie uitgebreid. Voor de gemiddelde verhouding van lector ten opzichte van het aantal studenten geldt de Howest-ratio van 1/24. Lectoren dienen te beschikken over voldoende didactische vaardigheden en een grondige domeinspecifieke vakkennis, bij voorkeur aangevuld met praktijkervaring. Lectoren worden geselecteerd op competenties die passen bij de graduaatsopleiding en het profiel van de studenten. Een deel van de lectoren zal praktijklector zijn en hun onderwijsopdracht combineren met hun werk in de relevante beroepspraktijk. Dit versterkt de praktijkgerichtheid van de opleiding en de relaties met het werkveld.

Bij het informatiedossier is een voorlopig overzicht van lectoren gevoegd. De clustering van opleidingen (graduaat en bachelor) in thematische eenheden zal de afstemming tussen de graduaats- en bacheloropleiding bevorderen, zo lichtten de opleidingscoördinator en lectoren in het gesprek toe. Lectoren worden ondersteund door de dienst Onderwijs van Howest, bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van leermiddelen.

Voorafgaand aan de opleiding krijgen kandidaat-studenten informatie op studie-informatiedagen, SID-In-beurzen en via de CLB's. Voordat de opleiding begint wordt een kick-off voorzien om studenten op informele wijze te laten kennismaken met elkaar en de opleiding. Tijdens de opleiding heeft elke student een vaste mentor die de student coacht in de professionele ontwikkeling en studievoortgang. Een trajectbegeleider begeleidt de studenten die geen modeltraject meer volgen. Studenten werken samen in kleine groepen, zodat de lectoren goed zicht hebben op individuele studenten. Op de werkplek worden studenten begeleid door een werkplekmentor. De dienst Studentenvoorzieningen, talentcoach en studiecoach van Howest bieden zo nodig extra ondersteuning op maat.

Zowel de campus in Brugge als in Kortrijk zijn goed bereikbaar en beschikken over adequate voorzieningen zoals een mediatheek, verschillende onderwijs- en studieruimten en wifi. De onderwijsruimten zijn toegankelijk voor minder mobiele studenten. Studenten kunnen intekenen op het voordelige laptopproject van Howest.

Overwegingen

De commissie waardeert de consistente leeromgeving, die gestructureerd is in duidelijke pijlers, met een graduele groei van competenties aan de hand van beroepstaken en een sterke verwevenheid van praktijk en theorie. De opleiding werkt vanuit een expliciete didactische visie en een helder concept van werkplekieren. Werkplekieren begint al bij de start van de opleiding en de omvang voldoet ruim aan de vastgestelde norm van minimaal 1/3 van het aantal studiepunten. De opleiding heeft kwaliteitscriteria geformuleerd voor de werkplek en zorgt voor vorming en begeleiding van de werkplekmentoren. De commissie vindt het feit dat alle werkveldpartners 'gematcht' worden aan de kwaliteitscriteria voor werkplekieren veelbelovend. Het structureel betrekken van het werkveld bij zowat alle aspecten van die leeromgeving getuigt van ambitie en is zeker een pluspunt.

Het programma is naar het oordeel van de commissie inhoudelijk sterk opgebouwd. Het gebruik van het proces van *backward design* met een competentietraject is een pluspunt. De beoogde krachtige leeromgeving komt in de uitwerking goed naar voren. De commissie waardeert de specifieke praktijkgerichte aanpak die de opleiding vooropstelt om de opleiding laagdrempelig te houden voor studenten die pas uit het secundair onderwijs komen. De aandacht voor spreiding van de studiedruk en regelmatige feedback verdient lof. Ook de mogelijkheid om voor verschillende types instromers differentiatie mogelijk te maken is positief.

De commissie vindt de keuze om te starten met dagonderwijs verdedigbaar en heeft begrip voor de inspanningen die de opleiding levert voor reguliere dagstudenten, maar toch wil ze de opleiding aanmoedigen om snel werk te maken van de ambitie (zoals vermeld in het informatiedossier op pagina 12, 3.2.1.2.) om een volwaardig avondtraject uit te rollen ten behoeve van werkstudenten.

De commissie vindt het bemoedigend dat Howest en de graduaatsopleiding veel belang hechten aan de professionele kwalificaties van de lectoren en dat lectoren een heus opleidingstraject moeten doorlopen om te mogen (en blijven) lesgeven in de opleiding. Er zijn goede instrumenten beschikbaar om lectoren te helpen bij het opmaken van schriftelijk studiemateriaal, het begeleiden en het evalueren van studenten.

Uit het gesprek met de commissie blijkt dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

Oordeel: voldoende

2.3 Generieke kwaliteitswaarborg 3: te realiseren eindniveau

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van beoordeling, toetsing en examinering, waardoor zij nagaat of de beoogde leerresultaten worden bereikt.

Bevindingen

Het toetsbeleid in de graduaatsopleiding is gebaseerd op de kwaliteitskaders van Howest en benut de afspraken die in de HBO5-opleiding worden gehanteerd. De Howest-kaders gaan uit van een gedeelde verantwoordelijkheid van instelling, opleiding en docent - een cyclische aanpak waarbij kwaliteit de leidraad vormt en continu wordt gemonitord - en van een meerlagig kwaliteitsmodel. In dat model wordt rekening gehouden met de onderlinge afhankelijkheid van kwaliteitscriteria, waarbij validiteit centraal staat, gevolgd door betrouwbaarheid en transparantie, en tot slot met aandacht voor authenticiteit, zelfsturing en betekenisvolheid. Dit alles in de context van de onderwijsrealiteit. De HBO5-afspraken betreffen de transparantie, structurele organisatie, gedeelde verantwoordelijkheid, variatie in toetsing en het belang van coaching en feedback. Bij de uitbouw van kwaliteitsvolle toetsing kan de opleiding gebruik maken van de toetscan: een checklist met subvragen per kwaliteitscriterium. Uit het gesprek blijkt dat lectoren training krijgen in het ontwikkelen van goede toetsen.

Uit het informatiedossier en de ECTS-fiches blijkt dat de opleiding diverse evaluatievormen gebruikt, aansluitend bij de te toetsen leerdoelen. Er wordt zoveel mogelijk competentiegericht getoetst, waarbij niet alleen inhoudelijke kennis, maar ook vaardigheden en attitudes worden beoordeeld in geïntegreerde opdrachten. Daarbij zijn passende evaluatie-instrumenten ontwikkeld, zoals checklists, rubrics, persoonlijke gesprekken of interviews en/of een reflectierapport. In elke module is sprake van permanente evaluatie. Permanente evaluatie betekent, zo bleek uit het toelichtende gesprek, een gespreide beoordeling aan de hand van opdrachten en deexamens. Het kan gaan om zowel product- als procesevaluatie. Lectoren lichten toe dat ze hierdoor snel kunnen ingrijpen als een student een bepaalde competentie nog niet beheerst. Permanente evaluatie bevat meerdere evaluatiemomenten (min. 2) met een evaluatiepunt als resultaat. Aan ieder evaluatiepunt wordt feedback gekoppeld, die een student in staat stelt om te groeien naar het volgende evaluatiepunt. Er worden verschillende vormen van permanente evaluatie gebruikt binnen de opleiding:

- permanente evaluatie: portfolio
- permanente evaluatie: assessment
- permanente evaluatie: andere vorm of combinatie van vormen
- permanente evaluatie: groepswerk

Niet alleen lectoren evalueren: studenten evalueren ook zichzelf en elkaar. Hiermee wil de opleiding bevorderen dat studenten een kritische houding ontwikkelen en leren feedback te geven en te krijgen. Studenten geven elkaar ook een score. Het werkveld is zoveel mogelijk betrokken bij de evaluatie van het werkplekleren, aan de hand van SMART geformuleerde gedragsindicatoren als evaluatiecriteria, met behoud van de eindverantwoordelijkheid van de opleiding.

Aan het eind van de opleiding leggen de studenten twee afsluitende toetsen af, die gezamenlijk alle leerresultaten dekken. Ze werken aan een geïntegreerd taalproject (3 SP), waarin het communiceren in meerdere talen centraal staat.

Studenten van beide afstudeerrichtingen werken samen een infostand voor een beurs uit. De tweede afsluitende toets is werkplekleren 5: eindstage (27 SP). Studenten lopen, afhankelijk van hun afstudeerrichting, drie maanden stage in een marketingafdeling of in een afdeling die verantwoordelijk is voor de communicatie van de organisatie. Bij bestudering van de fiches viel het de commissie op dat de eindstages per afstudeerrichting niet gelijkwaardig zijn beschreven. De verantwoordelijkheden van studenten bij marketingsupport zijn zwaarder dan die bij communicatiesupport. Desgevraagd liet de opleiding weten dat dit mogelijk een gevolg is van de woordkeuze. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat beide gelijkwaardig zijn. Bij de term 'verantwoordelijkheid' gaat het om het eigen stuk van het werk van de student.

Overwegingen

De commissie is van mening dat het systeem van toetsing goed in elkaar zit. De toetsing is gebaseerd op een expliciet kwaliteitskader, waarin vooral de toetsscan een sterk punt is. Ook de training van lectoren is positief. De afstemming tussen leerdoelen en evaluatie leidt tot een geïntegreerd geheel. Er is evenwichtige aandacht voor theorie en praktijk. Doordat de studenten gedurende de semesters regelmatig getoetst worden, weten ze steeds hoever ze staan in hun professionele ontwikkeling. Het werkveld is nauw betrokken bij de beoordeling van het werkplekleren en kan daarbij gebruik maken van concrete gedragsindicatoren, wat zorgt voor een valide en betrouwbare beoordeling van de ontwikkeling van de studenten. In de afsluitende toetsen kunnen de studenten naar het oordeel van de commissie goed laten zien dat ze de beoogde leerresultaten hebben behaald. De commissie adviseert de omschrijving van de afsluitende toets te herformuleren, zodat het gepercipieerde gewicht ervan voor beide afstudeerrichtingen met elkaar in evenwicht is.

In het gesprek met de opleiding sprak de commissie ook over de peer-evaluatie. De commissie stelt vragen bij de toegevoegde waarde van dit toetselement. Als feedback in functie van coöperatief leren heeft peer review zeker een meerwaarde, maar de commissie adviseert nog eens na te denken of het als onderdeel van toetsing gepast is voor dit profiel van studentenpopulatie. Het geven van feedback aan elkaar is niet hetzelfde als het geven van een score aan elkaar. Als studenten dit maar één keer tijdens de opleiding doen, is de vraag of ze hier voldoende op voorbereid zijn.

Oordeel: voldoende

2.4 Generieke kwaliteitswaarborg 4: opzet en organisatie van de interne kwaliteitszorg

De opzet en de organisatie van de interne kwaliteitszorg is gericht op een systematische borging en verbetering van de opleiding waar de relevante stakeholders bij betrokken worden.

Bevindingen

Binnen hogeschoolbrede kaders bewaken opleidingen van Howest zelf hun kwaliteit. Het informatiedossier beschrijft de systematiek die daarbij gevolgd wordt. Kwaliteitszorg is op drie niveaus georganiseerd die elkaar periodiek opvolgen in een cyclus van zes jaar. Het eerste niveau is de dagelijkse kwaliteitszorg op basis van meetplannen, bevraging van studenten, alumni, lectoren en werkveld, participatie- en werkveldcommissies en een jaarrapport kwaliteitszorg. Het tweede niveau is de Howest-opleidingstoets, waarin getoetst wordt in welke mate de opleiding voldoet aan acht kwaliteitscriteria door in gesprek te gaan met alle stakeholders van de opleiding. Tot slot vindt drie jaar na de Howest-opleidingstoets de externe opleidingsaudit plaats door een NVAO-erkende partner. Jaarlijks worden de vaststelling en analyses uit alle bevragingen, opleidingstoetsen, audits en onderwijsrendementscijfers gebundeld in een jaarrapport kwaliteitszorg. Daaraan worden concrete actieplannen gekoppeld. Het jaarrapport geeft ook input aan de beleidsplannen van de opleiding.

Voor de graduaatsopleiding is een planning van kwaliteitszorginitiatieven opgesteld, met afspraken over bevestigingen van stakeholders en professionaliseringsinitiatieven. Vanwege de kortere opleidingsduur van de graduaatsopleiding wordt de bestaande driejarige cyclus van bevestigingen aangepast naar een tweejarige. Ondersteund door de dienst Onderwijs en de dienst Kwaliteitszorg zal de opleiding per kwaliteitscriterium een zelfevaluatie of SWOT-analyse opstellen en actiepunten formuleren. Dat leidt dan tot een eerste jaarrapport. Om de kwaliteit van het werkplekleren te garanderen zijn criteria opgesteld voor kwaliteitsvolle werkplekken en de mentoren, en is een draaiboek opgesteld voor de begeleiding en toetsing van de studenten. Howest staat in voor de professionalisering door begeleiding en coaching van zowel werkplekbegeleiders (lectoren) als werkplekmentoren (bedrijven).

Uit het gesprek blijkt dat de samenvoeging van de CVO- en Howest-kwaliteitszorgcultuur vlot verloopt, doordat beide al langere tijd goed samenwerken bij de ontwikkeling van de nieuwe opleiding. De inbreng van het CVO wordt benut om goed rekening te houden met de specifieke groep studenten en de eigenheid van de opleiding. De opleiding is nu bezig met het finetunen van de kwaliteitszorg in concrete afspraken en overweegt de studentenenquêtes aan te vullen met of te vervangen door een meer persoonlijke aanpak met focusgroepen. Twee keer per jaar zal met het werkveld gesproken worden over de ervaringen met de opleiding. Daarnaast zal de opleiding door jaarlijkse mentorendagen de verbinding met het werkveld versterken en benutten om feedback te krijgen over de opleiding.

Overwegingen

De commissie is van oordeel dat de kwaliteitszorg van de graduaatsopleiding is ingebed in een sterke kwaliteitszorgcultuur. De systematiek van Howest zal ingezet worden, gebaseerd op een zesjaarlijkse cyclus en uitgewerkte kwaliteitscriteria. Goed geregeld is ook de betrokkenheid van studenten, lectoren en externe stakeholders. Het werkveld kan inbreng leveren via halfjaarlijkse werkveldcommissies.

De commissie stelt vast dat er sprake is van een actieve kwaliteitscultuur. De positieve inzet van opleidingscoördinator en lectoren werd zichtbaar in de wijze waarop de opleiding het gesprek met de commissie voerde. De commissie concludeert dat alle bouwstenen voor een goede kwaliteitszorg aanwezig zijn en dat de opleiding zich bewust is van het werk dat nog moet gebeuren om de werkwijze aan te passen voor de graduaatsopleiding. De commissie heeft daarom vertrouwen in de interne kwaliteitszorg van de opleiding en moedigt de opleiding aan dit de komende jaren uit te werken.

Oordeel: voldoende

2.5 Eindoordeel

De commissie beoordeelt elk van de generieke kwaliteitswaarborgen als voldoende en bijgevolg is ook het eindoordeel voor de opleiding graduaat in de marketing- en de communicatiesupport voldoende.

De opleiding heeft een helder profiel gekozen met een herkenbare praktische insteek. Het verschil tussen niveau 5 en 6 is duidelijk aangegeven, maar de omschrijving van het eindniveau per afstudeerrichting is daar niet helemaal mee in overeenstemming en heeft aanpassing nodig. De opleiding heeft nauwe banden met het werkveld en heeft oog voor internationale ontwikkelingen

De opleiding is gestructureerd aan de hand van duidelijke pijlers. Aan de opleiding liggen een consistente didactische visie en een helder concept van werkplekleren ten grondslag. De omvang van het werkplekleren voldoet ruim aan de vastgestelde minimale norm. De docenten zijn deskundig en betrokken. Studenten worden systematisch begeleid, zowel op de hogeschool als op de werkplek.

Het systeem van toetsing is gebaseerd op een expliciet kwaliteitskader. De afstemming tussen leerdoelen en evaluatie leidt tot een geïntegreerd geheel. Er is evenwichtige aandacht voor theorie en praktijk. De opleiding heeft in samenspraak met het werkveld concrete gedragsindicatoren uitgewerkt om de ontwikkeling van de studenten in de beroepspraktijk te kunnen beoordelen.

De kwaliteitszorg van de graduaatsopleiding is ingebed in het goed uitgewerkte kwaliteitszorgsysteem van Howest. Dat biedt het vertrouwen dat de opleiding systematisch zal (blijven) werken aan verbetering.

3 Beoordelingsproces

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het “Kader Toets Nieuwe HBO5-Opleiding (omvorming)”, zoals bekrachtigd door de Vlaamse regering op 28 april 2017.

De commissie heeft zich aan de hand van de door de opleiding verstrekte documenten op de beoordeling voorbereid. Voorafgaand aan het vooroverleg heeft elk commissielid de eerste indrukken opgemaakt en werden prioritaire vragen opgesteld.

Tijdens een vooroverleg op 1 april 2019 heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en heeft zij tevens het toelichtend gesprek voorbereid.

Het toelichtend gesprek vond plaats op een opleidingsonafhankelijke locatie te Brussel op 1 april 2019 om 15.00 uur. De onderstaande gesprekspartners namen hieraan deel:

- **Lynn Vandermeulen;**
- **Jan Dauwe;**
- **Randy Lamiere;**
- **Sylvia Desmet;**
- **Annelies Geneyn;**
- **Peter Vanloo.**

Tijdens dit gesprek zijn de vraagpunten van de commissie aan de orde gesteld.

Tijdens een besloten nabespreking, aansluitend aan het toelichtend gesprek op 1 april 2019 heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een oordeel op de vier generieke kwaliteitswaarborgen en een eindoordeel. De commissie heeft deze conclusie in volledige onafhankelijkheid genomen.

Het totaal aan beschikbare gegevens is verwerkt tot een ontwerp van adviesrapport dat naar alle commissieleden werd verstuurd. De feedback van de commissieleden is verwerkt. Het door de voorzitter vastgestelde adviesrapport werd naar de NVAO gestuurd op 23 april 2019.

4 Overzicht oordelen

De onderstaande tabel geeft per generieke kwaliteitswaarborg het oordeel van de commissie uit hoofdstuk 2 weer.

Generieke kwaliteitswaarborg	Oordeel
1. Beoogd eindniveau	Voldoende
2. Onderwijsleeromgeving	Voldoende
3. Te realiseren eindniveau	Voldoende
4. Opzet en organisatie van de interne kwaliteitszorg	Voldoende
Eindoordeel	Voldoende

Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding

Partner samenwerkingsverband	Hogeschool West-Vlaanderen
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Marksesteenweg 58, B-8500 KORTRIJK +32 56 24 12 90 info@howest.be www.howest.be
Naam, functie contactpersoon	Lode De Geyter, Algemeen directeur
Partner samenwerkingsverband	GO! CVO Instituut voor Volwassenenonderwijs (IVO)
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Manitobalaan 48, B-8200 SINT-ANDRIES
Status instelling	Ambtshalve geregistreerd
Naam opleiding (graad, kwalificatie)	Graduaat in de marketing- en de communicatiesupport
Afstudeerrichtingen	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatiesupport • Marketingsupport
Niveau en oriëntatie	Hoger beroepsonderwijs niveau 5 (HBO5)
(Bijkomende) titel	Gegradueerde in de marketing- en de communicatiesupport
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
ISCED benaming van het studiegebied	04 Business, administration and law
Onderwijstaal	Nederlands
De vestigingen waar de opleiding wordt aangeboden	<ul style="list-style-type: none"> • Brugge • Kortrijk
Studieomvang (in studiepunten)	120
Nieuwe opleiding voor Vlaanderen	Ja, HBO5 omvorming
HBO5-opleiding van waaruit wordt omgevormd tot de nieuwe opleiding	HBO5 Management Assistant
Aansluitingsmogelijkheden en mogelijke vervolgoedingen	<ul style="list-style-type: none"> • Bachelor in het communicatiemanagement • Bachelor in het bedrijfsmanagement • Bachelor in het toerisme en recreatiemanagement

Bijlage 2: Domeinspecifieke leerresultaten (DLR)

1. De gegradueerde ondersteunt de afdeling/organisatie en maakt correct gebruik van passende tools en technieken in functie van marketing- en/of communicatieactiviteiten.
2. De gegradueerde ondersteunt bij het beheer van de informatie en de data van de afdeling/organisatie.
3. De gegradueerde werkt probleemoplossend en doelgroepgericht.
4. De gegradueerde werkt zowel zelfstandig als in team, en handelt (pro)actief.
5. De gegradueerde onderhoudt contacten en relaties in functie van het uitvoeren van marketing en/of communicatieprojecten en -acties.
6. De gegradueerde organiseert marketing en/of communicatieprojecten en -acties en stemt af met de betrokken partijen.
7. De gegradueerde gebruikt meerdere talen bij het uitvoeren van zijn marketing- en/of communicatieprojecten en -acties.
8. De gegradueerde is zelfkritisch, identificeert eigen professionaliseringsnoden, ontwikkelt en verbetert permanent de eigen deskundigheid.
9. De gegradueerde draagt in overleg met de leidinggevende bij aan de kwaliteitszorg door projecten en acties op te volgen, te evalueren, verbetervoorstellen te formuleren en deze te implementeren.

Afstudeerrichting marketing support

10. De gegradueerde verzamelt en verwerkt data in functie van de marketingstrategie en het marketingplan.
11. De gegradueerde ondersteunt een bedrijf of organisatie bij de uitvoering en de coördinatie van marketingprojecten en –acties, rekening houdend met de marketingstrategie.
12. De gegradueerde biedt ondersteuning aan commerciële medewerkers.

Afstudeerrichting communicatiesupport

10. De gegradueerde verzamelt en verwerkt data in functie van de communicatiestrategie en het communicatieplan.
11. De gegradueerde ondersteunt een bedrijf of organisatie bij de uitvoering en de coördinatie van communicatieprojecten en –acties, rekening houdend met de communicatiestrategie.
12. De gegradueerde schrijft en redigeert eenvoudige teksten binnen een aangeleverd format.
13. De gegradueerde ondersteunt de interne en externe communicatie van een bedrijf of organisatie.

Datum validatie: 18 februari 2019

Bijlage 3: Samenstelling visitatiecommissie

De beoordeling is gebeurd door een visitatiecommissie aangesteld door de NVAO. Deze is als volgt samengesteld:

Dirk De Ceulaer (*voorzitter*) is doctor in de Pedagogische Wetenschappen (Specialisatie Onderwijspolitiek en –beleid) K.U. Leuven. Hoogleraar EHSAL (1988). Algemeen directeur EHSAL (1993-2003). Algemeen directeur Europese Hogeschool Brussel (2003-2008). Voorzitter Directiecomité Hogeschool-Universiteit Brussel (sedert 2008). Voorzitter van het Directiecomité HUB-KAHO Sint-Lieven (sedert 2010) en Odisee (sedert 2014). Ondervoorzitter (1999 en 2000) en voorzitter Vlaamse Hogescholenraad-VLHORA (2001 en 2002). Bestuurder en ondervoorzitter van de Associatie K.U. Leuven (sedert 2002). Waarnemend lid College van Bestuur K.U. Leuven (sedert 2008). Voorzitter Quartier Latin Brussel/Brik (sedert 1998). Voorzitter Onthaal en Promotie Brussel (2001-2011). Bestuurder en voorzitter van het Samenwerkingsplatform Hoger Onderwijs Brussel (sedert 2008). Lid Algemene Vergadering AZ Sint-Jan Brussel (2008-2011). Lid De Warande (sedert 1993). Bestuurder Muntpunt Brussel (sedert 2011).

Kurt Lecompte (*commissielid*) (Menen, 08-01-1973) studeerde in 1995 af als leraar Engels, geschiedenis (RENO Torhout). Hij bouwde expertise uit als leraar en adjunct-directeur in tso/bso nijverheidstechnisch en agrarisch secundair onderwijs in Ieper en Roeselare. In 2015 studeerde hij af als master of science in de Opleidings- en Onderwijswetenschappen aan de Universiteit Antwerpen. Daarna werkte hij enkele jaren als onderwijsondersteuner/-coach in hogeschool VIVES. Als onderwijsondersteuner binnen het studiegebied verpleeg- en vroedkunde van hogeschool VIVES maakte hij deel uit van het curriculumkernteam. Op die manier ontwikkelde hij mee het nieuwe (vierjarige) curriculum van de opleiding professionele bachelor verpleegkunde. Op dit moment is hij directeur bij VRIJ Technisch Instituut.

Luc van Dijk (*commissielid*) (1989) is the owner of AeronAdvies, which is an independent SME marketing consultancy agency with roots in Amsterdam. AeronAdvies excels when it comes to online marketing, innovation and social impact. Luc loves to work in an inspiring environment while working independently at the same time. His specialties are: social media marketing, marketing communication and public relations and hands on support for any project. Luc holds a master degree in Communication Sciences (MSc), with a focus on effects of user generated content on brand-value. Besides working for AeronAdvies, Luc teaches online marketing courses at HU University of Applied Sciences Utrecht and Windesheim University of applied sciences. Luc also coordinates an international graduation course with students and supervisors around the world. Besides that, he has been a councilor for the city of Hattem from 2014 - 2017.

Ann De Beukelaer (*student-commissielid*) behaalde in 1998 de licentie Germaanse Taal- en Letterkunde aan de KU Leuven, die ze vervulde met een ManaMa Literatuurwetenschappen. Tot 2003 combineerde ze diverse lesopdrachten in zowel het secundair als tweedekansonderwijs met een baan bij Uitgeverij Pelckmans. Aansluitend was ze bij Uitgeverij Plantyn verantwoordelijk voor de ontwikkeling van lesmethodes voor het secundair. In 2009 ging ze als international sales manager aan de slag bij Brepols Publishers. Sinds 2011 verzorgt ze als Account & Editorial Director de key-accounts bij Headline Publishing Agency. Momenteel is ze student SLO aan CVO Provincie Antwerpen.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Mike Slangen**, beleidsmedewerker Vlaanderen NVAO, procescoördinator.
- **Marianne van der Weiden**, extern secretaris.

Alle commissieleden, de procescoördinator en de secretaris hebben een onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaring ingevuld en ondertekend waarmee zij tevens instemmen met de NVAO gedragscode.

Bijlage 4: Overzicht van de bestudeerde documenten

Informatiedossier opleiding

- Informatiedossier TNO HBO5 omvorming graduaat in de marketing- en de communicatiesupport - samenwerkingsverband Howest-IVO

Verplichte bijlagen bij het informatiedossier

- Domeinspecifieke leerresultaten
- Opleidingspecifieke leerresultaten (gelijk aan de domeinspecifieke leerresultaten)
- Schematisch programmaoverzicht
- Studiefiches jaar 1 en 2
- Verklaring op eer
- Werkveldcontacten en feedback werkveld op opleidingsprogramma
- Onderwijs- en examenreglement Howest 2017-2018
- Onderwijs- en examenreglement Howest-IVO 2017-2018
- EVC-procedure graduaatsopleidingen 2018
- Verkort traject Communicatiesupport- bachelor Communicatiemanagement
- Verkort traject Marketingsupport- bachelor bedrijfsmanagement, afstudeerrichting marketing
- Verkort traject Marketing- en communicatiesupport - bachelor toerisme en recreatiemanagement
- Rapport van de Commissie Hoger Onderwijs GO! IVO Sint-Andries
- Zelfevaluatierapport HBO5 Howest-IVO
- Reactie Howest-IVO op het rapport van de Commissie Hoger Onderwijs

Niet-verplichte bijlagen bij het informatiedossier

- Missie en visie van Howest
- Kader werkpleklers voor de graduaatsopleidingen in Howest
- Competentiematrix
- Richtlijnen rond kwaliteitsvol cursusmateriaal van Howest
- Wervings- en selectiecriteria personeel
- Overzicht van het personeel (onder voorbehoud)
- Thematische opleidingsclusters Howest
- Meerjarenbegroting 2019-2022 Howest
- Howest toetsbeleid

Bijlage 5: Lijst met afkortingen

CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
EVC	Eerder verworven competentie
FTE	fulltime equivalent
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
SID-IN	Studie-informatiedagen
SP	studiepunt

