

GRADUAAT IN DE MARKETING- EN DE COMMUNICATIESUPPORT

VIVES HBO5 NOORD & VIVES HBO5 ZUID

TOETS NIEUWE GRADUAATSOPLEIDING • ADVIESRAPPORT

18 MAART 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	8
2.3	Generieke kwaliteitswaarborg 3: te realiseren eindniveau	11
2.4	Generieke kwaliteitswaarborg 4: opzet en organisatie van de interne kwaliteitszorg	13
2.5	Eindoordeel.....	14
3	Beoordelingsproces	15
4	Overzicht oordelen	16
	Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding.....	17
	Bijlage 2: Domeinspecifieke leerresultaten (DLR).....	19
	Bijlage 3: Samenstelling visitatiecommissie.....	20
	Bijlage 4: Overzicht van de bestudeerde documenten	21
	Bijlage 5: Lijst met afkortingen	22

1 Samenvattend advies van de visitatiecommissie

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

Aansluitend bij de kwantitatieve en kwalitatieve noden in het werkveld hebben de samenwerkingsverbanden VIVES HBO5 Noord en VIVES HBO5 Zuid, bestaande uit respectievelijk Katholieke Hogeschool VIVES Noord en CVO Miras-Westhoek-Westkust en Katholieke Hogeschool VIVES Zuid en CVO Miras-Hitek, elk een graduaatsopleiding in de marketing- en communicatiesupport ontwikkeld. De opleiding bereidt studenten voor om als breed inzetbare ondersteuner in de marketing, communicatie of administratie aan de slag te gaan. Deze beroepsgerichte opleiding is omgevormd vanuit de HBO5-opleidingen Meertalig Secretariaat en gebaseerd op de gelijknamige door de Vlaamse Regering goedgekeurde onderwijskwalificatie en de gevalideerde DLR. Bij het opstellen van de DLR door een VLHORA-werkgroep is het werkveld betrokken.

De visitatiecommissie waardeert de samenspraak met en de betrokkenheid van het beroepenveld bij de opleiding, en bij de ontwikkeling daarvan. Ze onderschrijft de sterke aansluiting van de opleiding bij het werkveld en ziet daarin een stevig draagvlak voor het geboden onderwijs. De opleiding beantwoordt qua niveau en oriëntatie aan niveau 5 van de Vlaamse kwalificatiestructuur. Er is een duidelijke visie en motivatie aanwezig ten aanzien van het bereiken van de beoogde competenties en het gebruikte pedagogische model. De commissie steunt de keuze voor het beroepsgerichte kader waarin de studenten vakkennis en de toepassing daarvan krijgen aangereikt en waarin hun autonomie wordt gestimuleerd, en voor de stevige praktijkcomponent in de vorm van werkplekleren. Ook is ze zeer te spreken over de aanwezige expertise met zowel het werkveld als de doelgroep binnen het onderwijsteam. De begeleiding van studenten door coaches uit het werkveld versterkt de verwevenheid van de opleiding met de praktijk.

De nieuwe opleiding beschikt over een goed opgebouwd, gemodulariseerd curriculum, afgestemd op de doelgroep. Het biedt een gevarieerd gamma aan vaardigheden: zowel de ontwikkeling van *hard skills* als *soft skills* komt aan bod. De themagerichte benadering heeft een ervaringsgericht karakter. De commissie is van mening dat de inhoud en de vormgeving van het programma, met inbegrip van de onderwijs- en leervormen en met de sterke wisselwerking tussen theorie en praktijk, de studenten in staat zullen stellen de beoogde leerresultaten te bereiken. Programma, personeel en voorzieningen vormen een samenhangende onderwijsleeromgeving. De gehanteerde onderwijs- en leervormen zijn passend bij de vooropgestelde competenties en de ontwikkelde opleidingsspecifieke gedragsindicatoren. Door de permanente evaluatie kan men snel bijsturen. In dit kader is ook de integratie van de bestaande intensieve studentbegeleiding in de organisatie van belang.

Het toetsingsbeleid kent een solide basis waarop voortgebouwd kan worden bij het nader concretiseren richting de graduaatsopleidingen. De commissie is van mening dat de kwaliteit van de evaluatie voldoende geborgd is, mede door de overlegstructuur die participatie van de betrokkenen bevordert. Zij vertrouwt erop dat het evaluatiesysteem op maat wordt ingericht, waarbij de validiteit van toetsing is geborgd en de betrouwbaarheid wordt ondersteund door het meerogenprincipe en ingebouwde controles. Ook het sterke kwaliteitsmodel moet nog toespitst worden op de graduaatsopleidingen.

De commissie heeft een positieve indruk van het dossier. Elk samenwerkingsverband beschikt over een degelijke en gestructureerde organisatie, waarin de expertise met niveau 5 van het CVO wordt opgenomen in de onderwijskundige structuur van de hogeschool. Aandachtspunt hierbij is een blijvende goede begeleiding en ondersteuning van het CVO-personeel en het behoud van hun expertise met zij-instromers.

Er is veel oog voor de eigenheid van de graduaatsopleiding. De commissie hoopt dat deze eigenheid kan blijven bestaan als volwaardig onderdeel van de hogeschool. Zij heeft er alle vertrouwen in dat de integratie en omvorming van de nieuwe opleiding zullen leiden tot een degelijk en volwaardig programma.

De visitatiecommissie (hierna: commissie) die de aanvragen van samenwerkingsverbanden VIVES HBO5 Noord en VIVES HBO5 Zuid voor de opleiding graduaat in de marketing- en communicatiesupport heeft beoordeeld, brengt een positief advies uit aan de NVAO. Zij baseert haar oordeel op de informatiedossiers 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:

- Internationale benchmarking structureel op te pakken om de opleiding duidelijker te positioneren;
- De eigenheid van het profiel en de opleiding binnen het studiegebied te blijven bewaken;
- In de toekomst aandacht te besteden aan trajecten voor zij-instromers;
- De bestaande intensieve studentbegeleiding met veel feedbackloops waardoor tijdig bijgestuurd kan worden, te integreren in de kwaliteitscyclus;
- Een kader op te stellen voor de bijscholing van personeel, om de bestaande initiatieven te stroomlijnen en goed in te kunnen spelen op het evoluerende werkveld;
- Bij werkpleklers te borgen dat alle eindkwalificaties aangetoond kunnen worden;
- Aandacht te besteden aan de inhoudelijke ontwikkeling van de voortgangstoetsen;
- Het systeem van beoordeling, toetsing en examinering en de opzet en organisatie van de interne kwaliteitszorg concreter uit te werken voor het graduaatsniveau,.

Den Haag, 18 maart 2019

Namens de commissie ter beoordeling van de toets nieuwe opleiding voor het graduaat in de marketing- en communicatiesupport van de samenwerkingsverbanden VIVES HBO5 Noord en VIVES HBO5 Zuid,

Guy Aelterman
(voorzitter)

Carlijn Braam
(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 omgevormde en vernieuwde graduaatsopleiding in de marketing- en communicatiesupport is gesitueerd binnen het studiegebied 'handelswetenschappen en bedrijfskunde' van de Katholieke Hogeschool VIVES. De opleiding is gebaseerd op de gelijknamige door de Vlaamse Regering goedgekeurde onderwijskwalificatie en de gevalideerde DLR. Op instigatie van AHOVOKS is gezocht naar de gemeenschappelijke deler tussen communicatiesupport en marketingsupport. Om deze graduaatsopleiding vorm te geven, is intensief samengewerkt door de procescoördinatoren van VIVES en de teams van de HBO5-opleidingen waaruit werd omgevormd, met name 'Meertalig Secretariaat' van CVO Miras-Westhoek-Westkust en CVO Miras-Hitek. Uitgaande van de sterktes van de CVO's en de kwantitatieve en kwalitatieve noden in het werkveld voor de 'back-office' beroepen in de marketing en communicatieve sfeer heeft men een beroepsgerichte opleiding neergezet die studenten voorbereidt om als breed inzetbare, autonoom werkende ondersteuner in de marketing, communicatie of administratie aan de slag te gaan.

Men beoogt administratief geschoolde medewerkers met talenkennis en marketing-ondersteunende medewerkers met een goede digitale basis af te leveren. Zij zullen in tegenstelling tot de afgestudeerde bachelors niet direct eindverantwoordelijk zijn voor projecten en acties, maar voldoende gevormd zijn om hieraan zowel operationeel als tactisch mee te werken (vgl. DLR 9) en vanuit hun *soft skills* eventueel door te groeien naar meer verantwoordelijkheid. Voor de graduaatsstudenten is dit niet het hoofddoel maar in sommige gevallen is doorgroeien naar hogere functies zeker mogelijk, mits zij dit zelf willen en voldoende tools aangereikt krijgen. In overleg met het regionale werkveld is ervoor gekozen om studenten direct bij aanvang van de opleiding een afstudeerrichting te laten kiezen. Doordat de afstudeerrichtingen communicatiesupport en marketingsupport in het begin veel overlap vertonen – het verschil beperkt zich bij aanvang tot één opleidingsonderdeel per kwartaal – is omschakelen voor studenten die zich bedenken vrij eenvoudig.

Het werkveld (m.n. KMO's), op de hoogte van het onderscheid tussen de niveaus, heeft duidelijk aangegeven behoefte te hebben aan een uitvoerende ondersteuning met een allround profiel. Concrete tips vanuit het beroepenveld omvatten bijvoorbeeld ook het incorporeren in het programma van social media, Google analytics en een introductie van programma's als Photoshop. Afgestudeerden hoeven geen specialisten te zijn maar moeten wel kunnen ondersteunen in deze zaken (bijv. met teksten, geschreven door copywriters). Een concrete taak voor een gegradueerde is bijvoorbeeld het opzetten van een beurs voor een internationaal bedrijf door mee te helpen met het leggen van contacten met diverse partijen. In kleinere organisaties en bij meer opgedane ervaring krijgen zij ook wel meer verantwoordelijkheid; het werk van een bachelor kan – niet in de laatste plaats door een te hoge werkdruk – doorschuiven naar een gegradueerde. Bedrijven zijn vaak positief verrast over het niveau van de gegradueerde; zij zijn meer dan een afgestudeerde bachelor direct praktisch inzetbaar. Zij willen de gegradueerden dan ook vaak behouden, na ze mee gevormd te hebben tijdens WPL.

Er is een constante connectie met het bedrijfsleven via WPL, waarbij alle docenten betrokken zijn. Hierdoor kan de opleiding inspelen op veranderende noden aan *hard skills* in het veld, en

kunnen docenten zich gericht bijscholen. Binnen WPL is een brede waaier aan bedrijven en sectoren vertegenwoordigd. De opleiding is continu bezig met nieuwe technologieën en stimuleert docenten tot ontwikkeling op dit vlak, onder meer in de vorm van middagen Taste of Technology. Ook wordt gewerkt met de nieuwste software, waarop opleidingsonderdelen worden aangepast. Men hanteert geen traditioneel concept met een vaststaand leerplan. Het is juist de bedoeling om te evolueren vanuit de CVO-basiselementen. Aandachtspunt daarbij is om de groepen niet te groot te laten worden, om praktijkgericht te kunnen blijven werken.

De opleiding richt zich met dagonderwijs voornamelijk op generatiestudenten uit het TSO en BSO, naast zij-instromers. In de huidige CVO-opleidingen is de zij-instroom van oudere studenten in de avondopleidingen de laatste jaren erg afgenomen, zodat het avondonderwijs niet altijd meer rendabel was en in sommige gevallen is gestopt. De combinatie van de avondopleiding met een baan blijkt zwaar, en als men zich laat omscholen vanuit een andere sector lastig haalbaar vanwege WPL. De opleiding zal de vraag naar avondonderwijs blijven monitoren en kan indien gewenst trajecten uitwerken met afstands- en begeleid onderwijs; de knowhow hiervoor is in huis.

De DLR zijn opgesteld door een VLHORA-werkgroep samengesteld uit (internationale) vertegenwoordigers van hogescholen die opleidingen in het domein aanbieden, waaraan de VIVES-opleiding actief heeft meegewerkt. Over de leerresultaten is een bevraging uitgevoerd bij het werkveld, internationale experts en alumni, waaruit naar voren kwam dat de beoogde leerresultaten op het juiste niveau geformuleerd zijn. De leerresultaten zijn geconcretiseerd in een groot aantal beroepsspecifieke gedragsindicatoren en een aantal algemene gedragsindicatoren. Voor elke indicator wordt bepaald op welk niveau deze in een opleidingsonderdeel zal worden afgetoetst. De gedragsindicatoren zijn goedgekeurd door de POC, het officiële overlegorgaan van de opleiding waarin alle betrokkenen bij de opleiding zijn vertegenwoordigd, inclusief het werkveld. De opleiding geeft aan continu een evenwicht te zoeken tussen concreet (genoeg) zijn naar werkplekbedrijven toe om een houvast te kunnen bieden en de indicatoren tegelijk niet te laten verworden tot een 'afvinklijst'.

Overwegingen

De commissie stelt vast dat de DLR goed zijn afgetoetst. De rol van het beroepenveld is duidelijk aanwezig, onder andere via een bevraging van het werkveld over de DLR, de door de POC goedgekeurde gedragsindicatoren en een permanente aftoetsing van de leerresultaten bij het werkveld, waarop het programma wordt aangepast. Wel merkt de commissie op dat het grote aantal gedragsindicatoren, hoewel interessant om de link te leggen met opleidingsonderdelen, complex kan zijn in samenhang met de DLR en de beoogde competenties evenals naar de perceptie en interpretatie door de diverse stakeholders. Men mag in de toekomst gerust de gedragsindicatoren breder definiëren c.q. het aantal indicatoren reduceren.

De commissie constateert dat er een grondige analyse is gemaakt van de sterke elementen van de bestaande CVO-opleidingen. Op basis daarvan en in overleg met het werkveld is een bewuste keuze gemaakt voor deze opleiding. De commissie ziet een sterke wisselwerking tussen theorie en praktijk, hetgeen ten goede komt aan de ontwikkeling van zowel de student als de opleiding. Er vindt bijsturing plaats op basis van feedback vanuit het werkplekleren en ontwikkelingen in het evoluerende beroep. Met het snel veranderende veld is volgens de commissie een goede kennisdeling met het bedrijfsleven zeer van belang.

De goede afstemming met het beroepenveld ziet de commissie graag ook terug in internationaal verband; ze beveelt de opleiding aan om blijvend internationaal te benchmarken. Tevens moedigt zij de opleiding aan om interculturele sensitiviteit, zeer van belang voor dit vak, expliciet aan bod te laten komen in het programma.

De commissie stelt met genoegen vast dat er oog is voor de eigenheid van het graduaatsprofiel. Zij benadrukt desalniettemin dat gewaakt moet worden over de specificiteit van deze opleiding. Het samengaan in één studiegebied van verschillende opleidingsniveaus

kent voordelen, maar men moet vermijden het graduaat te zien als een afgeleide van de bacheloropleiding in plaats van als een stap omhoog vanuit een vooropleiding op niveau 4. De commissie vindt de nadruk op het ondersteunende karakter van het afstudeerprofiel, ook blijkend uit de opleidingsnaam, vrij beperkend overkomen. Zij acht het van belang om over de inhoud van de opleiding duidelijk te communiceren richting werkveld en potentiële studenten, waarbij de specificiteit van deze opleiding goed voor het voetlicht kan worden gebracht. Er is een helder beeld van het beroepsprofiel en van de bestaande behoefte aan dit profiel binnen het werkveld. In dit kader mag echter het doorgroeiperspectief van de gegradueerde zeker niet uit het oog worden verloren.

Als verder aandachtspunt ziet de commissie het faciliteren van hybride trajecten voor zij-instromers in de toekomst (bij een minder gunstige arbeidsmarkt), al vindt zij de door de opleiding gemaakte kanttekening bij de combinatie van avondonderwijs en WPL zeer terecht.

De commissie stelt vast dat het beoogd eindniveau van de opleiding qua niveau, oriëntatie en inhoud de actuele eisen weerspiegelt die in internationaal perspectief vanuit het beroepenveld en/of het vakgebied worden gesteld aan de opleiding.

Oordeel: voldoende

2.2 Generieke kwaliteitswaarborg 2: onderwijsleeromgeving

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

Bevindingen

De opleiding zal aangeboden worden in Brugge en in Kortrijk, lesplaatsen van de huidige HBO5-opleidingen Meertalig Secretariaat en van de hogeschool. Men kan gebruikmaken van de aanwezige infrastructuur van het studiegebied Handelswetenschappen en bedrijfskunde. In eerste instantie richt de opleiding zich op studenten uit het TSO en BSO die over voldoende competenties beschikken om verder te studeren. De vorm van het programma, met een indeling in twee keer vier kwartalen van acht weken (incl. een evaluatieweek), houdt rekening met de eigenheid van niveau VKS 5. Het programma is ontwikkeld op basis van de doelgroep en de vraag vanuit het regionale werkveld. De opleiding beoogt een samenhangende leeromgeving te bieden waarin een voortdurende wisselwerking is tussen de opleiding en de werkplek. Het onderwijsconcept is opgebouwd aan de hand van vier heldere leerlijnen die complementair zijn, thematische periodes die evolueren van eenvoudig naar complex en een praktijkgericht pedagogisch model (4C/ID) gebaseerd op authentieke beroepssituaties en zowel theoretisch als praktisch gevalideerd. De clustering van thema's zorgt voor een ervaringsgerichte benadering voor studenten met geen of weinig beroepservaring. In ECTS-fiches zijn beoogde leerresultaten, inhouden, werkvormen en evaluatie uitgewerkt per opleidingsonderdeel voor de eerste 60 ECTS. Intentie van de opleiding is om de ECTS-fiches nog aan te passen zodat duidelijk is waar welke leerresultaten en indicatoren afgetoetst worden en het voldoende transparant is welke inhouden aan bod komen. De gekozen werkvormen binnen de verschillende leerlijnen zijn afgestemd op de beoogde leerresultaten van elk opleidingsonderdeel. De studielast voor studenten wordt gespreid over het kwartaal. Het leerproces evolueert van veel begeleiding naar een grote zelfstandigheid van de student, waarbij studenten elkaar ook kunnen coachen.

Gewezen op het punt dat de integrale theoretische toetslijn slechts één opleidingsonderdeel van 5 studiepunten (periode 1) omvat, geeft de opleiding aan dat de vier (verticale) leerlijnen een goede methodiek zijn geweest voor bewustwording van docenten, om in te kunnen spelen op de doelgroep en de theorie te verbinden met de praktijk. In de integrale theoretische toetslijn gaat het om het bijbrengen van onderbouwende concepten en basisbegrippen voor de andere vakken; de leerlijnen zijn dan ook complementair aan elkaar. Momenteel maken de teams een mentale omslag naar authentiek onderwijs, zonder theoretische leerlijn. De theorie (vooral marketing) komt alleen expliciet aan bod in het begin van de opleiding en in de voortgangstoetsing.

Soft skills komen enerzijds terug in het vak talentontwikkeling waarin studenten worden voorbereid op de werkplek (o.a. met sollicitatietechnieken) en waarin tevens wordt gefocust op social skills (incl. creativiteit); anderzijds leren studenten samenwerken en kritisch denken door in groepjes samen te werken rond een topic. Er wordt zoveel mogelijk vertrokken vanuit de praktijk in vakken, via projecten of cases. Door de kruisbestuiving kunnen studenten zich optrekken aan medestudenten. Aandacht voor het ontwikkelen van zelfreflectie – belangrijk bij attitudevorming – is er in verschillende vormen vanaf het begin van de opleiding. Leren reflecteren komt deels terug in het vak talentontwikkeling. Studenten maken een persoonlijk ontwikkelingsplan en houden een portfolio bij waarin hun groeiproces wordt verwerkt. Bij de start van WPL wordt een nulmeting gedaan; in combinatie met het Thomas-profiel (deze test wordt ook in de bachelor afgenomen) kan de evolutie van studenten worden gevolgd.

In het vak internationale communicatie komen Frans en Engels aan bod. Door te werken vanuit concrete situaties, worden deze talen geïntegreerd in de les. Voor anderstaligen bestaat er vanuit VIVES een regeling om hun moedertaal te valideren door middel van externe toetsing om het taalniveau te bepalen. De eigen taal heeft immers een meerwaarde op de arbeidsmarkt. Na validatie krijgen studenten vrijstelling voor Frans of Engels, zodat ze meer tijd hebben om te werken aan hun beheersing van het Nederlands.

Binnen WPL wordt de reeds verworven kennis verder uitgediept en geëvalueerd. In de eerste twee kwartalen worden studenten op inhoudelijk, sociaal en communicatief vlak voorbereid op de werkplek in het OPO talentontwikkeling en worden bedrijfsbezoeken georganiseerd. Ook worden speeddates georganiseerd voor een kennismaking tussen bedrijven en studenten. Studenten sturen vooraf hun cv door en beide partijen maken een top 3 op basis waarvan wordt gematcht. Bedrijven krijgen hier inspraak in; zij krijgen zo'n anderhalf jaar een student over de vloer. Vanaf kwartaal 3 vindt WPL plaats op een reële werkplek, waarbij studenten gemiddeld twee dagen per week aan het werk gaan. Hierbij krijgen zij gekoppeld aan een thema een tweetal werkplekopdrachten mee. WPL omvat 41 studiepunten (inclusief het aan de werkplek verbonden praktijkproject). Aan elke student is in principe één werkplek verbonden, zodat studenten deze grondig leren kennen; een bewuste keuze die gemaakt is na overleg met de resonantiegroep. Er is expliciet gekozen voor een integratie in de opleiding in plaats van voor aparte blokken WPL om de wisselwerking tussen theorie en praktijk te stimuleren, en het ontwikkelen van *soft skills* te kunnen begeleiden in het derde en vierde kwartaal. Deze opbouw is van belang, en heeft ook de voorkeur van het werkveld omdat hierbij continue interactie mogelijk is. Het aandeel werkplekuren stijgt naarmate de opleiding vordert: eerst worden inzichten aangereikt, vervolgens is er ruimte om te coachen naast twee dagen WPL. In de laatste opleidingsfase zijn studenten beter inzetbaar voor bedrijven en gaan zij respectievelijk drie (kwartaal 7) en vier (kwartaal 8) dagen per week naar de werkplek.

Er vindt een arbeidsintensieve werkplekscan plaats alvorens een bedrijf wordt geselecteerd als werkplek. Docenten maken een selectie van goede werkplekken in de regio aan de hand van duidelijke criteria, bijvoorbeeld de ervaring van de werkplekcoach. Het ideaalbeeld is om te werken met een pool van bedrijven. Voor de werkplekcoaches wordt een vormingstraject voorzien, waarin onder meer praktische richtlijnen en rollen van de werkplekcoach worden toegelicht. Er zijn twee begeleiders per student: vanuit de werkplek en vanuit de opleiding.

Docenten komen regelmatig op de werkplek waardoor er een voortdurende feedbackcyclus is. Daarnaast zijn er supervisiegesprekken waarin extra feedback wordt verkregen. Om alle competenties te bereiken staan flexibiliteit en maatwerk centraal en wordt het traject WPL afgestemd op elke student.

De zestien personeelsleden waren al actief in CVO MIRAS in de HBO5-opleidingen Meertalig Secretariaat en Marketing. Zij zijn goed bekend met de doelgroepen en beschikken over veel ervaring binnen de bestaande graduaatsopleidingen, naast werkervaring binnen de sector. Er wordt ingezet op professionalisering van de docenten, onder andere in de vorm van een onderwijsdag, themadagen en aanvangsbegeleiding. Naast het grote aanbod dat voorhanden is aan scholing vanuit VIVES (dienst onderwijs), ook voor de docenten vanuit de CVO's, doen docenten aan zelfscholing, iets dat volgens hen bij de sector hoort, zoals het bijhouden van de ontwikkelingen op het vlak van social media. Daarnaast zijn er nog werkveldstages voor docenten van drie maanden, waarbij ze vrijgesteld worden van de lesopdracht.

Docenten vallen nu nog onder de CVO's maar ervaren veel ondersteuning vanuit VIVES. Zij geven aan dat vanuit de hogeschool meer wordt verwacht op het vlak van professionalisering en persoonlijke ontwikkeling als vakdocent. Het jonge team staat hier zeer voor open. De grootste uitdaging wordt door hen gezien in de schaalvergroting, aangezien grotere groepen een andere aanpak vergen waarbij meer gediversifieerd moet worden. Het persoonlijke contact met studenten zal anders zijn. Ook WPL, waarmee nog geen concrete ervaring is (wel met stages), vormt een uitdaging in de praktijk. Men voelt zich echter goed voorbereid en geïnformeerd. Voor de docenten die al op de VIVES-campus zitten en daar gebruikmaken van de voorzieningen, verandert er bovendien weinig. De verdere overgang gaat geleidelijk, waarbij de faciliteiten in leper worden afgebouwd. In overleg met de docenten wordt gekeken wie wordt geplaatst op welke vestiging (Kortrijk/Brugge). Daarnaast zal de opleiding het personeelsbestand moeten aanvullen. Nu de HBO5-opleidingen worden opgenomen in het studiegebied, ervaren docenten een duidelijke uitwisseling met de andere opleidingen. In de toekomst verwachten docenten nog meer synergie binnen het studiegebied.

Studenten worden regelmatig besproken door het team. Er is aandacht voor op de studenten afgestemde studiebegeleiding, bestaande uit instroombegeleiding, studiebegeleiding en uitstroom- en doorstroombegeleiding. Studenten die slagen voor de afstudeerrichting marketingsupport kunnen via een verkort programma van 90 studiepunten (campus Kortrijk) het bachelorsdiploma bedrijfsmanagement, afstudeerrichting marketing verwerven. De afgestudeerde studenten communicatiesupport kunnen via een verkort traject het bachelorsdiploma office management, afstudeerrichting business administration management verwerven (specialisatie 'business organisation': 115 studiepunten; specialisatie 'business communication': 118 studiepunten).

De opleiding hecht belang aan de groei van de internationale competenties bij de studenten. Op internationaal vlak zijn er contacten met Avans Hogeschool in Den Bosch die een Associate degree-opleiding marketing aanbiedt. Een bezoek van Avans staat gepland voor februari 2019. Bij Avans is men gevraagd op het vlak van graduaatsonderwijs/pedagogiek. De intentie is om naast studenten ook cursusmateriaal en docenten uit te wisselen. Vanuit de hogeschool zijn er contacten met het Lycée Notre Dame d'Espérance in Saint Nazaire, Frankrijk dat een opleiding Commerce International aanbiedt en waarmee een business game wordt voorbereid, samen met de opleiding accountancy administration. Aandacht voor internationalisering is er ook via internationalisation@home. Interculturele sensitiviteit (het communiceren met andere culturen/achtergronden), als onderdeel van internationalisering, komt aan bod in het vak social skills in het tweede kwartaal en wordt verder aangeleerd via WPL. Attitudes komen ook terug in de gedragsindicatoren. Naast het taalaspect kwamen attitudes vaak naar voren als aandachtspunt vanuit het werkveld (hoe om te gaan met feedback, conflicten, etc. in een werksetting).

Overwegingen

De commissie constateert dat de opleiding een duidelijke themagerichte benadering kent met een ervaringsgericht karakter. Een mooie basis vormt het onderwijsconcept met verschillende leerlijnen, waarbij de beroepspraktijk en de beroepstaken centraal staan (leren door doen). Wel vindt de commissie de integrale theoretische lijn in het programma nogal eng en merkt op dat het gehanteerde leerlijnschema niet moet gaan beknellen. Overall heeft zij een positieve indruk van de opbouw en uitwerking van het curriculum, die goed afgestemd zijn op de doelgroep. Het curriculum biedt een gevarieerd gamma aan vaardigheden die zowel focussen op *hard skills* (bijv. verschillende communicatiestijlen, digitale vaardigheden) en het belang van werkervaring (werkplekieren) als op *soft skills* (bijv. talentontwikkeling). Door de toegepaste modularisering is het programma helder en behapbaar en kan de student stapelen naar het eindniveau.

Er is een juiste inbedding van werkplekieren die vooral past bij studenten die nog geen of weinig beroepservaring hebben. De commissie waardeert het dat WPL maximaal wordt ingevuld op een authentieke werkplek en dat studenten goed worden voorbereid op het werkplekieren. Omdat men uitgaat van één werkplek per student is het van belang om hierin alle competenties terug te laten komen en een diversiteit aan organisatiecomplexiteit te borgen, zodat de eindkwalificaties aangetoond kunnen worden. Daarnaast is een goede werkplekbegeleiding essentieel. Het vormingstraject voor coaches en de criteria voor werkplekieren (werkplekscan) komen de kwaliteit en uniformiteit van de opleiding ten goede.

Sterk punt vindt de commissie ook de aandacht van de opleiding voor het ontwikkelen van internationale competenties bij de studenten. Eveneens te spreken is de commissie over de studentbegeleiding die evolueert van intensief naar meer extensief in combinatie met zelfsturing. Deze is doordacht en ingebed in het programma. Studenten ontvangen snel feedback. Waardevol is ook dat de voortgang van studenten goed wordt gemonitord en regelmatig wordt besproken in teamoverleggen. De commissie heeft de indruk dat er voldoende maatwerk kan worden geleverd voor de werkende student, al kunnen de hybride trajecten in de toekomst beter uitgewerkt worden.

De commissie heeft een zeer positieve indruk van het lerarenteam, dat één geheel vormt. Het team beschikt over veel ervaring met niveau 5, de doelgroepen en het werkveld. Ook de voorziene professionalisering en begeleiding van docenten verdient lof. Op het vlak van professionalisering wil de commissie meegeven een bijscholingskader op te stellen. De goede initiatieven hebben met het sterk evoluerende werkveld een duidelijk raamwerk nodig voor bijsturing. Aandachtspunten zijn verder een blijvende goede begeleiding en ondersteuning van het personeel uit de CVO's en het benutten van hun expertise met zij-instromers.

De commissie is van mening dat de inhoud en de vormgeving van het programma, met inbegrip van de opleidingsspecifieke onderwijs- en leervormen, de toegelaten studenten in staat zullen stellen de beoogde leerresultaten te bereiken, ondersteund door de expertise van het in te zetten personeel en de aanwezige infrastructuur. Voor WPL wordt met 41 studiepunten voldaan aan de decretaal vereiste omvang van een derde deel werkplekieren.

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:

De toetsvisie van de Katholieke Hogeschool VIVES is gebaseerd op het stimuleren tot leren en reflecteren enerzijds, en het nagaan of de leerdoelen gehaald worden anderzijds.

Daarbij wordt uitgegaan van het principe dat de toetsing het leerproces stimuleert (in de vorm van formatieve evaluatie en feedback), dat in het toetsen een gedeelde verantwoordelijkheid zit van het opleidingsteam – waar bij de evaluatie of toetsing meestal gebruik wordt gemaakt van het vierogenprincipe, onder andere bij het praktijkproject en WPL (de beoordeling van het werkplekleren gebeurt door de werkplekbegeleider in samenspraak met de werkplekcoach) – en ten slotte dat toetsen een authentiek gebeuren is waarbij competenties als geheel worden geëvalueerd en niet kennis, attitude en vaardigheden afzonderlijk. Aldus wordt het eindniveau op een evenwichtige wijze getoetst en beoordeeld en wordt op een mooie wijze vanuit speerpunten gedacht.

Het toetsbeleid en de kwaliteitsborging daarvan zijn vastgelegd in het OER. Toetsbeleid specifiek voor de graduaatsopleidingen (o.a. WPL, snelle feedbackloops) wordt uitgewerkt in academiejaar 2018-2019, waarop het OER wordt aangepast. In 2019-2020 volgt installatie van de toetscommissie. Door de dienst onderwijsbeleid zijn toetsfiches uitgewerkt die aan de docenten inspiratie en ondersteuning bieden om tot een valide, transparante en betrouwbare manier van evalueren te komen. De toetsing van de opleidingsonderdelen is uitgewerkt in een toetsmatrix en ECTS-fiches per opleidingsonderdeel. De gekozen toetsvormen zijn aangepast aan de omschreven leerdoelen en zetten in op het meten van een competentie in zijn geheel, met aandacht voor evaluatie in praktijksituaties die lijken op de reële praktijk. Toets-, leerresultaten- en werkvormenmatrix zijn op elkaar afgestemd. Bij het beoordelen van werkplekleren wordt gewerkt met een competentieraster om coherentie in beoordelingen te bevorderen. Basis voor de evaluatie van WPL vormen de vastgestelde gedragsindicatoren (student kan iets niet/met hulp/zelfstandig; geen cijfer). Er vindt een afsluitend driehoeksgesprek plaats tussen de student en de begeleiders, waarbij het portfolio met alle taken wordt besproken en de student ook zijn eigen *performance* beoordeelt.

Gevraagd naar de complexiteit van de toetsingsmodellen, licht de opleiding toe dat studenten alleen de ECTS-fiches zien; deze geven duidelijk weer wat, wanneer en hoe getoetst wordt. Per kwartaal worden de opleidingsonderdelen geëvalueerd. Studenten ontvangen veel feedback voor een snelle bijsturing – een praktijk die de hogeschool wil overnemen van de CVO's – en worden door de permanente evaluatie gedwongen om de leerstof goed bij te houden. Theoretische kennis wordt tweemaal per jaar formatief getoetst via een (multiple choice) voortgangstoets, waarop studenten zich kunnen voorbereiden middels oefentoetsen. Het leerproces ligt hiermee in handen van de student. In het tweede jaar ligt de slagingsnorm hoger dan in het eerste jaar, omdat de opleiding ervan uitgaat dat studenten de basiskennis volledig moeten beheersen. De inhoud van de voortgangstoetsen moet nog uitgedacht worden. Bij het ontwerp van deze toetsen worden docenten en werkveld betrokken.

Overwegingen

De commissie stelt vast dat het toetsingsbeleid een doordachte basis heeft die een samenhang vertoont met de opgestelde DLR en gedragsindicatoren. De brede benadering van toetsing met aangepaste evaluatievormen afgestemd op de beoogde doelen en doelgroep getuigt van een duidelijke toetsvisie. De beoogde evaluatievormen zijn congruent met de verschillende leervormen (bijv. het werken met beroepsproducten) en er worden voldoende mogelijkheden tot herkansingen geboden. Sterke punten vindt de commissie de transparantie en coherentie in toetsen, de tussentijdse feedbackmomenten (naast evaluatie in de examenperiode en de voortgangstoetsen) en het toegepaste meerogenprincipe: het werkveld wordt betrokken bij de evaluatie van WPL en het praktijkproject, evenals bij de inhoud van de toetsen. Er is een heldere matrix opgesteld waarbij zowel summatieve als formatieve toetsing is opgenomen. Dit alles draagt bij aan een valide, betrouwbaar en transparant beoordelingssysteem, ondersteund door een kritische zelfreflectie.

De bestaande reglementen (OER) worden voor de graduaatsopleidingen nog geïntegreerd. De commissie heeft er vertrouwen in dat enkele hiaten nog zullen worden gevuld, zoals het vormingstraject voor de werkplekcoaches (incl. instructies omtrent te verwerven competenties en de toetsing hiervan) en evaluatie van deze coaches. De instelling kan voorts nog verduidelijken op welke wijze zij de CVO-docenten vertrouwd maakt met het toetsbeleid. Van belang vindt de commissie met name ook dat de bestaande intensieve studentbegeleiding met veel feedbackloops waardoor tijdig bijgestuurd kan worden, wordt geïntegreerd in de kwaliteitscyclus. Ten slotte zal ook op bindende elementen het bestaande reglement specifiek moeten worden toegespitst op de graduaatstudent die leren en werken combineert.

De commissie is van mening dat de kwaliteit van de evaluatie voldoende geborgd is, mits concreter uitgewerkt voor het graduaatsniveau. Hierbij onderstreept zij bijtijds aandacht te besteden aan het gezamenlijk ontwerpen van de voortgangstoetsen.

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

De Katholieke Hogeschool VIVES heeft ervoor gekozen om haar bestaande kwaliteitsmodel in de graduaatsopleidingen in te voeren. Daarmee kan de opleiding bogen op een uitgewerkt systeem, dat echter nog volledig geïntegreerd zal moeten worden. Centraal in dit systeem staat de POC, waarin ook vertegenwoordigers zetelen vanuit het beroepenveld, de alumni en de studenten (minimaal één derde van de leden zijn studenten). De opleiding kent gezien haar eigenheid een eigen POC en toetscommissie; een eigen opleidingshoofd neemt zitting in het OMT. De POC komt minimaal tweemaal per jaar (eenmaal per semester) met alle stakeholders bijeen. De dienst kwaliteitszorg zal voor de graduaatsopleidingen een referentiekader opmaken, dat de leidraad vormt voor de kwaliteitszorg van de opleiding. Bij de kwaliteitszorg zijn diverse actoren actief betrokken; men streeft naar een brede gedragenheid bij alle belanghebbenden. Dit wordt gefaciliteerd door de reguliere overleg- en evaluatiestructuren, aangevuld met onder meer een resonantiegroep (werkveld).

Aandacht voor kwaliteitszorg is er al in de vorm van onder meer (alumni)enquêtes, individuele gesprekken met eerstejaarsstudenten, klasbezoeken bij nieuwe docenten, focusgesprekken met studenten om de volledige opleiding in kaart te brengen en gesprekken met werkplekken. Dit systeem zal bestendigd worden. In de opleidingsraad evalueert het team de einddoelen elk kwartaal. Er is bovendien veel input vanuit de dienst kwaliteitszorg van VIVES. Daarnaast beschikt het CVO over een kwaliteitscoördinator en worden de resultaten van het CVO-kwaliteitszorgsysteem als nulmeting gebruikt. Voor de graduaatsopleidingen wordt een aparte kwaliteitszorgcoördinator aangesteld, met kennis van de specificiteit van de opleidingen. De eerste jaren wordt hierop ingezet (specifieke coördinator voor de graduaatsopleidingen); in een later stadium zal dit aspect worden opgenomen in het studiegebied, zoals ook het geval is bij de bachelors, met behoud van een centrale coördinator met helikopterzicht. Onderwijscoaching speelt een belangrijke rol in de onderlinge kruisbestuiving binnen het studiegebied.

De laatste jaren groeiden de kwaliteitssystemen van CVO MIRAS en VIVES al geleidelijk naar elkaar toe; zo zijn de focusgesprekken overgenomen door de hogeschool, zodat men de studenten goed leert kennen en hier de begeleiding op af kan afstemmen. De insteek bij de integratie van de twee systemen is van elkaar te leren en de sterktes van beide systemen te verenigen.

Overwegingen

Er is een duidelijke strategische keuze van de hogeschool om de eigenheid en het niveau van de opleiding te bewaken, onder meer via een eigen POC, toetscommissie en opleidingshoofd. De commissie hecht veel waarde aan het waarborgen van een eigen identiteit op niveau 5 en stelt vast dat er voldoende maatregelen zijn genomen om deze waarborging te kunnen bieden, mede dankzij de permanente kwaliteitsbewaking door de POC.

Veel aandacht gaat uit naar het vergroten van de betrokkenheid en participatie van alle betrokkenen, zoals ook is af te leiden uit de structureel ingebouwde hefboomen. Deze participatiestructuur moet echter nog verder vormgegeven worden (bijv. door het opstellen van een duidelijke vragenlijst aan het werkveld). Ook de monitoring van de voortgang behoeft nadere uitwerking. Bij de eerste accreditatieprocedure ziet de commissie deze uitwerking graag getoetst; hoe wordt input uit het beroepenveld concreet meegenomen in de praktijk? Ook de specifieke invulling van de studietrajectbegeleiding (al dan niet door het opleidingshoofd) kan dan aan bod komen.

De commissie heeft er vertrouwen in dat de toespitsing van het bestaande kwaliteitsmodel van VIVES op de graduaatsopleidingen voldoende garanties biedt voor een goede interne kwaliteitszorg, in samenspraak met het werkveld. Wel benadrukt de commissie dat bij het nader uitwerken van het bestaande kwaliteitszorgsysteem specificiteit en de input van CVO MIRAS van belang zijn, om deze eigenheid goed te kunnen vormgeven en borgen. Het verdient aanbeveling om ook het Onderwijs- en Examenreglement dat nu nog verwijst naar de bacheloropleiding nader toe te spitsen op de graduaatsopleiding. Daarnaast is een aandachtspunt de frequentie van audits; in de opstartfase is hier een nauwe opvolging aangewezen.

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 communicatiesupport voldoende.

Voor beide dossiers wekt de opleiding de indruk een mooi geheel te vormen, mede dankzij de solide basis waarop wordt voortgebouwd, de doordachte aanpak en door de cohesie binnen het betrokken en ervaren docententeam. De algehele indruk van de commissie is positief. De omschakeling vanuit de CVO's naar de hogeschool enerzijds en de graduaatsopleiding anderzijds verloopt geleidelijk en met voldoende steun van de betrokken partijen.

Het curriculum is goed uitgewerkt waardoor een sterk programma is ontstaan met een stevige praktijkcomponent. Door de snelle ontwikkelingen in het werkveld is het van belang dit curriculum te blijven aanpassen aan de evoluerende omgeving. Vraag is hoe dit verder vorm zal krijgen. De goede contacten met het werkveld zullen hierbij in de ogen van de commissie een cruciale rol vervullen, voor een goede doorstroom van kennis.

De beide samenwerkingsverbanden beschikken over een degelijke en gestructureerde organisatie met aandacht voor onderwijsproces en -visie, toetsingsbeleid en een sterk kwaliteitszorgmodel, zoals ook naar voren kwam in de instellingsreview. De specifieke taken en opdrachten komen doorleefd over en zijn gericht op de eigenheid van de graduaatsopleiding. Er is veel aandacht besteed aan de identiteit van de opleiding en het behoud daarvan, mede gebaseerd op de al aanwezige ervaring met HBO5. Buiten de genoemde aanbevelingen is het een zeer complete aanvraag met een gedegen onderbouwing en een kritische reflectie die getuigt van inzicht.

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 9 januari 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 9 januari 2019 om 10.00 uur. De onderstaande gesprekspartners namen hieraan deel:

- **Marjolein Hardeman;**
- **Heidi De Muynck;**
- **Lieven Vandeweghe;**
- **Geert van Iseghem;**
- **Tine Maes;**
- **Anne Vanmaercke.**

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

Tijdens een besloten nabespreking op 9 januari 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 18 maart 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	Katholieke Hogeschool VIVES Noord Katholieke Hogeschool VIVES Zuid
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Doorniksesteenweg 145, 8500 Kortrijk +32 56 26 41 60 www.vives.be
Naam, functie, telefoon, e-mail contactpersoon	Joris Hindryckx, Algemeen directeur
Partner samenwerkingsverband	<ul style="list-style-type: none"> • CVO MIRAS • CVO MIRAS
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Nelson Mandelaplein 1, 8500 Kortrijk +32 56 32 19 19 www.miras.be
Status instelling	Ambtshalve geregistreerd
Naam opleiding (graad, kwalificatie)	Graduaat in de marketing- en de communicatiesupport
Afstudeerrichtingen	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingsupport • Communicatiesupport
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(en) van waaruit wordt omgevormd tot de nieuwe opleiding	<ul style="list-style-type: none"> • Meertalig secretariaat CVO MIRAS • Meertalig secretariaat CVO MIRAS
Aansluitingsmogelijkheden en mogelijke vervolgopleidingen	<ul style="list-style-type: none"> • Gegradueerden marketingsupport kunnen via een verkort programma van 90 studiepunten (campus Kortrijk) het bachelorsdiploma

bedrijfsmanagement, afstudeerrichting marketing verwerven.

- Gegradueerden communicatiesupport kunnen via een verkort traject het bachelorsdiploma office management, afstudeerrichting business administration management verwerven (specialisatie 'business organisation': 115 studiepunten; specialisatie 'business communication': 118 studiepunten).

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:

Guy Aelterman (*voorzitter*) is ingenieur en doctor in de landbouwwetenschappen. Na de uitbouw van een wetenschappelijke en onderwijs carrière richtte hij zich steeds meer op het bestuur van onderwijsorganisaties. Hij was verbonden aan de Industriële Hogeschool CTL in Gent, aanvankelijk voor onderwijs- en later ook voor bestuursopdrachten. Nadien werd hij algemeen directeur en hoogleraar aan de Hogeschool Gent. In 2004 werd hij permanent bestuurder en later vicevoorzitter van de NVAO. Eind 2009 werd hij algemeen directeur van de Artesis hogeschool Antwerpen en later (2012-2014) kabinetschef van de Vlaamse minister van Onderwijs. Hij beëindigde zijn professionele loopbaan als hoogleraar aan de Universiteit Gent. Nu is hij met pensioen en nog steeds betrokken bij externe evaluaties in het hoger onderwijs in binnen- en buitenland. Hij is ook lid van de raad van bestuur van het evaluatiebureau van Nederlandse universiteiten QANU.

Nina Spithost (*commissielid*) is medeverantwoordelijke voor kwaliteitszorg en frontoffice binnen flexibel hoger onderwijs en het portfolio Associate degrees van NHL Stenden. Tevens is zij lid van het platform Associate degrees van de Vereniging Hogescholen Nederland.

Pauline De Pelsmacker (*commissielid*) is Education & Training Manager bij de European Association of Communications Agencies (EACA), waar ze verantwoordelijk is voor het beheer van het European Institute for Commercial Communications Education (edcom) en de EACA International Academy. Edcom heeft als missie de kloof te dichten tussen afstudeerrichtingen met betrekking tot commerciële communicatie enerzijds en de communicatiesector anderzijds, door tal van initiatieven te organiseren zoals studentenwedstrijden, best practice sharing tussen universiteiten en netwerkvergaderingen met beide doelgroepen. De EACA International Academy verzorgt tal van opleidingsinitiatieven voor professionelen in de communicatie-industrie in Europa. Pauline is afgestudeerd in de Taal- en Letterkunde aan Universiteit Gent.

Bert Vanderbeken (*student-commissielid*) is voormalig student HBO Associate Degree Marketing and Sales aan AP Hogeschool.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Pieter Caris**, beleidsmedewerker Vlaanderen NVAO, procescoördinator.
- **Carlijn Braam**, zelfstandig tekstschrijver/redacteur, 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 communicatiesupport – samenwerkingsverbanden VIVES HBO5 Noord en VIVES HBO5 Zuid

Verplichte bijlagen bij het informatiedossier

- Bijlage 1: De domeinspecifieke leerresultaten met een door de relevante dienst van het ministerie van onderwijs van de Vlaamse gemeenschap ondertekende verklaring dat de activiteiten en de descriptorenelementen kennis en vaardigheden van de relevante beroepskwalificatie(s) herkenbaar aanwezig zijn in de domeinspecifieke leerresultaten;
- Bijlage 2: De beoogde opleidingsspecifieke leerresultaten;
- Bijlage 3: Een schematisch programmaoverzicht van het dagtraject;
- Bijlage 4: Een inhoudsbeschrijving van de programmaonderdelen van de eerste 60 studiepunten (ECTS-fiches), met vermelding van de beoogde leerresultaten, onderwijs-/werkvorm(en), wijze van toetsing en toetscriteria, literatuur (verplicht/aanbevolen), aantal studiepunten;
- Bijlage 5: Een verklaring op eer waarbij bevestigd wordt dat de in het informatiedossier voorziene middelen en personeel zullen worden ingezet in de opleiding;
- Bijlage 6: Overzicht van de contacten met het werkveld inzonderheid deze in functie van werkplekleren en interne kwaliteitszorg;
- Bijlage 7: Onderwijs- en examenregeling;
- Bijlage 8: EVC/EVK-procedure;
- Bijlage 9: Een olijsting van de gekende aanvullingstrajecten naar een bachelordiploma;
- Bijlage 10: Het rapport van de Commissie Hoger Onderwijs in het kader van het voorlopig kwaliteitstoezicht en, indien van toepassing, het verbeterplan.

Aanvulling bij het informatiedossier, dd. 9 januari 2019

- Opleidingsbrochure graduaatsopleidingen Handelswetenschappen en Bedrijfskunde.

Bijlage 5: Lijst met afkortingen

AHOVOKS	Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen
4C/ID	4 Components Model for Instructional Design
CVO	Centrum voor Volwassenenonderwijs
DLR	domeinspecifiek(e) leerresulta(a)t(en)
ECTS	European Credit Transfer System
KMO	Kleine of middelgrote onderneming
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
POC	permanente onderwijscommissie
VLHORA	Vlaamse Hogescholenraad
WPL	werkpleklers

