

# GRADUAAT IN DE MARKETING- EN DE COMMUNICATIESUPPORT

SAMENWERKINGSVERBAND HBO5 AP-HZS

TOETS NIEUWE GRADUAATSOPLEIDING • ADVIESRAPPORT

*16 MEI 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	12
2.5	Eindoordeel.....	13
3	Beoordelingsproces .....	14
4	Overzicht oordelen .....	15
	Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding.....	16
	Bijlage 2: Domeinspecifieke leerresultaten (DLR).....	18
	Bijlage 3: Samenstelling visitatiecommissie.....	19
	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 commissie is van mening dat de opleiding een duidelijk beeld heeft van het profiel van de gegradueerde in de marketing- en de communicatiesupport. Zij wil studenten opleiden tot klantgerichte, communicatieve, dienstverlenende en commerciële teamplayers die snel en concreet terechtkunnen in elke onderneming of organisatie en dit zowel in de profit als in de social profit sector. Daarmee positioneert de opleiding zich op het niveau van de direct inzetbare medewerker, wat overeenstemt met niveau 5 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur.

Het programma telt 120 studiepunten en wordt aangeboden in een dag- en avondtraject, respectievelijk op de campus Meistraat in Antwerpen en de campus Dodoens in Mechelen. Van die 120 studiepunten zijn 60 studiepunten voorzien als gemeenschappelijke stam en 60 studiepunten voor elk van de twee afstudeerrichtingen marketingsupport en communicatiesupport.

De inhoud van het programma is relevant voor het beoogde werkveld en sluit aan bij de beoogde leerresultaten. Er is een geleidelijke opbouw van het programma qua complexiteit, zoals blijkt uit het gebruik van leerdoelen gekoppeld aan beheersingsniveaus. De opleiding heeft ook een duidelijk beeld van de leerlijnen in het programma maar die zouden meer verankerd moeten zijn en zichtbaar voor lectoren en studenten. Dit is zeker nodig omdat er twee vestigingsplaatsen zijn maar ook omdat de opleiding niet teveel op volgtijdelijkheid inzet. Die flexibiliteit is goed maar dan is het van belang dat de leerlijnen en de samenhang duidelijk zijn.

De opleiding heeft een duidelijke visie op werkpleklers, dat gradueel wordt opgebouwd via simulaties en observaties naar effectief aan het werk gaan op de werkplek. De begeleiding is degelijk uitgewerkt. Er zijn terugkomdagen en een intervisie voorzien. Verder reflecteert de student over zijn leerproces in een portfolio. De werkplekmentor heeft een belangrijke coachende en evaluerende rol. Daarom moet de opleiding investeren in de professionalisering van de mentoren.

Wat het personeel betreft, streeft de opleiding naar een mix van vaste lectoren (al dan niet nog werkzaam in het werkveld) en gastsprekers. Er wordt voorzien in vakinhoudelijke en didactische bijscholing. Er wordt ook geïnvesteerd in structureel lerarenoverleg en in de functie van een opleidingscoördinator. Deze aanpak geeft de commissie vertrouwen dat de opleiding over een deskundig docententeam zal kunnen beschikken.

De commissie meent dat de opleiding een degelijke aanpak heeft om een toetsbeleid op te bouwen. Met de competentiematrix, het structurele lectorenoverleg en de monitoring door de opleidingscoördinator, heeft de opleiding de nodige instrumenten om de kwaliteit van de toetsing te bewaken. De mix van toetsvormen, de afwisseling van summatief en formatief toetsen en de betrokkenheid van het werkveld bij de beoordeling van het werkpleklers dragen hiertoe bij.

De kwaliteitszorg van de opleiding zal aansluiten bij de processen en cycli van het kwaliteitszorgsysteem van de hogeschool, waarbij ook studenten en het werkveld worden betrokken. De commissie is positief over de stappen die op korte termijn zullen worden genomen om ervoor te zorgen dat de opleiding snel in de 'gewone' werking terechtkomt.

De visitatiecommissie (hierna: commissie) die de aanvraag van het samenwerkingsverband HBO5 AP-HZS 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:

- Om de samenwerking met de Avans Hogeschool een invulling te geven op graduaatsniveau.
- Om de leerlijnen meer te verankeren in het programma zodat ze zichtbaar zijn voor lectoren en studenten.
- Om de professionalisering van de werkplekmentoren sterker te formaliseren, zonder dat dit het werkveld zou afschrikken.
- Om de lectoren in de ontwikkelingsfase van het toetsbeleid meer ondersteuning en sturing te geven.

Den Haag, 16 mei 2019

Namens de commissie ter beoordeling van de toets nieuwe opleiding voor de opleiding graduaat in de marketing- en de communicatiesupport van het samenwerkingsverband HBO AP-HZS,

Antonia Aelterman  
(voorzitter)

Klara De Wilde  
(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 opleiding marketing- en de communicatiesupport (MCS) zal deel uitmaken van het departement Management en Communicatie (MC) van de hogeschool. Voor de ontwikkeling van de opleiding werd een TNO-werkgroep samengesteld bestaande uit de opleidingsverantwoordelijken van de HBO5-opleidingen (Marketing & ondernemingscommunicatie en Marketing) en de verwante bacheloropleidingen (Bedrijfsmanagement en Communicatiemanagement). De TNO-werkgroep kon beroep doen op de expertise binnen het samenwerkingsverband en op de algemene diensten van de AP Hogeschool.

Uit het informatiedossier en uit de gesprekken blijkt dat de opleiding de studenten wil opleiden tot klantgerichte, communicatieve, dienstverlenende en commerciële teamplayers die snel en concreet terechtkunnen in elke onderneming of organisatie en dit zowel in de profit als in de social profit sector. De praktijkgerichtheid en de samenwerking met het werkveld staan hierbij centraal.

De domeinspecifieke leerresultaten (DLR) voor de opleiding MCS werden in een Vlaanderenbrede werkgroep opgesteld. Binnen deze werkgroep werden de DLR afgetoetst aan de Vlaamse Kwalificatiestructuur.

De opleiding kiest ervoor om de domeinspecifieke leerresultaten als opleidingspecifieke leerresultaten (OLR) te hanteren. Wel legt ze binnen de DLR het accent op het doelgericht en probleemoplossend werken (DLR 03), flexibiliteit en het gebruik van passende tools en technieken (DLR 01) en een zelfkritische houding en permanente verbetering van de eigen deskundigheid (DLR 8). Die accenten zijn mede bepaald op basis van de contacten met het werkveld.

Om het graduaatsniveau van de opleiding duidelijk te positioneren ten opzichte van de bacheloropleidingen, heeft de TNO-werkgroep een beroepstypologie opgesteld die rekening houdt met de actuele eisen vanuit het (internationale) beroepenveld. Volgens die typologie leidt niveau 5 op tot een marketing- of communicatiemedewerker die werkt binnen duidelijk afgeijnde taken. Niveau 6 leidt op tot een marketing- of communicatiemedewerker die onder meer analyses maakt en leiding geeft.

De opleiding wil in de toekomst een internationale benchmarking en samenwerking opbouwen en sluit daarvoor aan bij de bestaande samenwerking tussen de verwante bacheloropleidingen en de Avans Hogeschool. Deze laatste hogeschool biedt ook associate degrees Communicatie en Marketing Management aan.

#### *Overwegingen*

De commissie is van mening dat de opleiding een duidelijke missie heeft die aansluit bij de beleidsspeerpunten van de hogeschool. Zoals bleek uit de gesprekken en de voorbeelden die aan bod kwamen, positioneert de opleiding zich duidelijk op het niveau van de direct inzetbare medewerker, wat overeenstemt met niveau 5 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur.

Op basis van de documenten en uit de gesprekken besluit de commissie dat de opleiding aansluit bij een maatschappelijke behoefte. Bij de uitbouw van de opleiding werd een breed werkveld betrokken. Volgens het informatiedossier telt de werkveldcommissie een beperkt aantal leden. In de gesprekken verduidelijkte de opleiding dat de aftoetsing met het werkveld via de commissie maar ook via individuele contacten verlopen is. Bovendien zijn de helft van de lectoren nog actief in het werkveld, waardoor er een directe interactie is. Bijgevolg is de commissie van mening dat het beoogd eindniveau voldoet aan de actuele eisen die worden gesteld door het werkveld en het vakgebied.

De commissie merkte in het informatiedossier dat er sterk gefocust wordt op de doorstroom naar de bacheloropleiding. Ook in de gesprekken kwam de samenwerking verschillende keren aan bod. De antwoorden overtuigden de commissie dat de opleiding (en de hogeschool) alert is voor een heldere profilering van beide opleidingen. Door de samenwerking en wisselwerking wordt het gevaar op vermenging onderkend en dat geeft de mogelijkheid om het profiel scherp af te lijnen. Als voorbeeld van een samenwerking tussen beide opleidingen werd een marketingonderzoek aangehaald waarbij bachelorstudenten de strategie uitzetten en graduaatstudenten interviews uitvoeren.

De commissie kan zich vinden in het standpunt van de opleiding om geen OLR uit te schrijven maar te werken met de DLR. De eigen accenten vindt de commissie goed. De commissie onderschrijft de intentie van de opleiding om de beoogde leerresultaten te blijven opvolgen via intensieve contacten met het werkveld, alumni en studenten.

Wat de internationale component betreft, begrijpt de commissie de keuze voor de Avans Hogeschool gezien de relatie en ervaringen met die hogeschool binnen het departement. De samenwerking moet echter nog een invulling op graduaatsniveau krijgen. Uit de gesprekken kan de commissie verder afleiden dat de opleiding aandacht heeft voor de internationale dimensie omdat het een realiteit is in het werkveld. Veel bedrijven werken internationaal.

Samenvattend is de commissie van mening dat het beoogde eindniveau qua niveau, oriëntatie en inhoud aansluit bij de actuele eisen 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 DLR zijn vertaald naar observeerbare leerdoelen per opleidingsonderdeel waaraan een beheersingsniveau is gekoppeld gaande van kennis en inzicht (niveau 1) en instrumentele vaardigheden (niveau 2) naar integratie van kennis, inzichten, vaardigheden en attitudes in de beroepspraktijk (niveau 3).

Bij de uitbouw van het programma is de opleiding uitgegaan van de didactische principes van praktijkgerichtheid, toenemende complexiteit en zelfregulering. De praktijkgerichtheid wordt geconcretiseerd in het grote aandeel werkplekleren en werkplekgerichte werkvormen maar ook door de bijdrage van het werkveld, onder meer bij het werkplekleren. De toenemende complexiteit is terug te vinden in de opbouw van het programma waar in de eerste fase de theorie via praktijkvoorbeelden en cases wordt aangebracht en de studenten de kennis en vaardigheden uit de verschillende opleidingsonderdelen in projecten, gesimuleerde omgevingen en uiteindelijk in het werkplekleren moeten combineren en inoefenen.

De toenemende complexiteit draagt ook bij aan de ontwikkeling van het zelfregulerend vermogen van de student. Het programma evolueert van sterk geleid over begeleid naar zelfgestuurd werken, zij het in elke fase onder toezicht van een lector en/of werkplekmentor.

Het programma telt 120 studiepunten en heeft twee afstudeerrichtingen: marketingsupport en communicatiesupport. De gemeenschappelijke stam telt 60 studiepunten en 12 opleidingsonderdelen. De afstudeerrichtingen tellen elk ook 60 studiepunten en 9 specifieke opleidingsonderdelen.

Het programma is opgebouwd rond vijf thematische clusters: Marketing; Communicatie; Professioneel handelen; Meertalige communicatie; Praktijk. De clusters Marketing en Communicatie worden in de eerste twee semesters gemeenschappelijk georganiseerd en geven de studenten een brede kennis in marketing en communicatie. Daarna worden de studenten opgesplitst per afstudeerrichting en worden de opleidingsonderdelen meer specifiek toegespitst op respectievelijk marketing of communicatie. In de cluster Professioneel handelen ligt de focus op communicatie, (zelf)reflectie, teamgericht werken, deontologie en het gebruik van ICT en *social media*. In de cluster Meertalige communicatie bouwt de student vaardigheden op om zich vlot en accuraat uit te drukken in het Engels (niveau B1+). De cluster Praktijk loopt doorheen het hele programma en zorgt voor de integratie van de kennis en vaardigheden uit andere opleidingsonderdelen binnen de realiteit van het werkveld.

De hogeschool heeft haar visie op werkplekleren neergeschreven in een nota. Werkplekleren wordt zoveel mogelijk ingevuld op de werkplek of via leeractiviteiten in of naar aanleiding van een reële werksituatie. Dit werkplekleren in zuivere vorm vertegenwoordigd 41 studiepunten van het totaal curriculum (of 34,14%). De studenten worden stapsgewijs voorbereid op het werkplekleren via werkplekgerichte werkvormen zoals practica, projectwerk en groepswork. De focus ligt op authentieke leeractiviteiten die de beroepspraktijk simuleren maar doorgaan in de schoolcontext en onder begeleiding van een lector. Tijdens werkplekleren 1 en 2 maken de studenten kennis met de marketing- en communicatiesector via observaties en interviews in een bedrijf, een gemeente en op een event. In werkplekleren 3 en 4 gaan de studenten effectief aan het werk in respectievelijk een social profitorganisatie en een commercieel bedrijf. Er is, in overleg met het werkveld, een geleidelijke opbouw voorzien wat betreft aanwezigheid op de werkplek en focus van de activiteiten. De student kiest zijn werkplek bij voorkeur zelf maar hij kan ook beroep doen op de contacten van de opleiding. Hierbij wordt de student begeleid door de lector-begeleider en de werkplekmentor. De opleiding voorziet ook in de terugkomdagen en een intervisiemoment.

De opleiding richt zich op drie doelgroepen: generatiestudenten, heroriënteerders en werknemers uit de sector. In functie van de doelgroepen wordt het programma aangeboden als een dagtraject (vier semesters van 28 tot 32 studiepunten) en een avondtraject (zes semesters van elk 18 tot 23 studiepunten). Afhankelijk van de specifieke situatie van de student kan een aangepast traject worden opgesteld met een combinatie van dag- en avondtraject. Studenten kunnen ook EVC's en EVK's laten erkennen.

De studiebegeleiding binnen de opleiding is erop gericht om het studierendement te optimaliseren. Zo stelt de opleiding dat de student over voldoende kennis van het Nederlands en over voldoende samenvattend vermogen moet beschikken. Daartoe wordt een niet-bindende instaptoets rond geletterdheid georganiseerd. Studenten die een onvoldoende halen, worden aangemoedigd om de tekorten bij te spijkeren via taallessen. De studenten moeten ook een LEMO-test doorlopen die peilt naar de leercompetenties en motivatiekenmerken. Studenten krijgen onmiddellijk feedback en de resultaten worden meegenomen in het opleidingsonderdeel Professioneel handelen. Studenten met werkpunten worden uitgenodigd voor een gesprek met de studiebegeleider.



Het dagtraject van de opleiding wordt in Antwerpen (campus Meistraat) georganiseerd, het avondtraject in Antwerpen en Mechelen (campus Dodoens). Volgens het informatiedossier hebben de campussen de nodige infrastructuur voor de onderwijsactiviteiten, zoals leslokalen, aula's en computerlokalen. De hogeschool heeft verder gekozen voor de implementatie van de e-campus waardoor lectoren en studenten op de campussen en thuis beschikken over alle elektronische faciliteiten van de hogeschool. De opleiding gebruikt verder de digitale leeromgeving Digitap voor onder meer het verspreiden van lesmateriaal, het digitaal toetsen en de communicatie met de studenten.

Het beleid van de graduaatsopleidingen MC ligt bij het (nog aan te werven) opleidingshoofd. Daarnaast wordt per graduaatsopleiding een opleidingscoördinator aangesteld. Deze coördinator heeft naast de coördinerende rol ook een onderwijsopdracht in MCS. Voor de samenstelling van het lectorenteam streeft de opleiding naar een mix van vaste lectoren (al dan niet nog werkzaam in het werkveld) en gastsprekers. Er zal gerekruteerd worden uit de medewerkers die momenteel verbonden zijn aan de huidige HBO5-opleidingen en/of de verwante bacheloropleidingen. Op het vlak van didactische professionalisering kan gesteund worden op het aanbod van de directie Onderwijs en Onderzoek. Voor de vakinhoudelijke professionalisering zal een plan uitgewerkt worden op basis van de noden van de opleiding en van de lector. Daarnaast zal de begeleiding van het werkplekleren de lectoren de mogelijkheid geven op de hoogte te blijven van de recente ontwikkelingen in het werkveld.

#### *Overwegingen*

De commissie meent dat de DLR adequaat zijn vertaald in de opbouw en de inhoud van het programma. De inhoud van de opleidingsonderdelen is relevant voor het beoogde werkveld en sluit aan bij de beoogde leerresultaten. Dat blijkt uit de ingekeken ECTS-fiches. Er is een geleidelijke opbouw van het programma qua complexiteit, zoals blijkt uit het gebruik van leerdoelen gekoppeld aan beheersingsniveaus. De opleiding geeft helder aan hoe de didactische uitgangspunten in het programma worden gerealiseerd.

De commissie kon uit de gesprekken afleiden dat de opleiding een duidelijk beeld heeft van de leerlijnen in het programma. De voorbeelden die de opleiding gaf, illustreerden dat. De commissie vindt dat de leerlijnen meer verankerd moeten worden in het programma zodat ze zichtbaar zijn voor lectoren en studenten. Dit is zeker nodig omdat er twee vestigingsplaatsen zijn maar ook omdat de opleiding niet teveel op volgtijdelijkheid inzet. Die flexibiliteit is goed maar dan is het van belang dat de leerlijnen en de samenhang duidelijk zijn.

De commissie is tevreden met de aandacht die de opleiding heeft voor taal en kan zich vinden in de argumentatie van de opleiding om te gaan voor een goed niveau van het Nederlands en één vreemde taal, eerder dan de inspanningen te verdelen over meerdere vreemde talen. De keuze voor Engels – en niet voor Frans – verwonderde de commissie. Maar ze hoorde in de gesprekken dat deze keuze werd aangereikt door het werkveld. De opleiding verduidelijkt dat de gegradueerden kunnen doorstromen naar de bacheloropleiding waar het Frans een opleidingsonderdeel is en waar er mogelijkheden zijn om eventuele tekorten op het vlak van Frans bij te spijkeren.

De commissie waardeert dat de hogeschool een duidelijke visie heeft op werkplekleren. De graduele opbouw is goed uitgewerkt. Het werkveld is betrokken bij het werkplekleren en de opleiding heeft een breed netwerk van werkplekbedrijven. De commissie waardeert dat de student zelf zijn werkplek kan kiezen maar dat er ook criteria zijn waaraan die moet voldoen.

De commissie is tevreden met de begeleiding van de studenten tijdens het werkplekleren. De opleiding werkt met een portfolio waarin de student zijn reflecties over zijn leerproces noteert. De opleiding voorziet in terugkomdagen en een intervisie. Tijdens die momenten kan de student terecht bij de lectoren voor informatie of feedback.

Tijdens het werkplekleren wordt de student gecoacht door de werkplekmentor. Daarom is het van belang dat de werkplekmentor goed op de hoogte is van de verwachtingen. De commissie leerde uit de gesprekken dat er geen terugkoppeling naar het werkveld is en dat het de bedoeling is dat de lector-begeleider het werkplekleren mee zal begeleiden. Er zal wel een infobrochure uitgewerkt worden voor de werkplekmentor en er wordt gedacht aan een jaarlijks intervisiemoment met de mentoren. Gezien de rol van de mentor, vindt de commissie het belangrijk dat de professionalisering van de werkplekmentoren sterker geformaliseerd wordt, zonder dat dit het werkveld zou afschrikken.

De commissie waardeert dat de opleiding rekening houdt met de verschillende doelgroepen. De keuze om de opleiding zowel in dag- als avondonderwijs en op twee vestigingsplaatsen te organiseren, is verantwoord. Ook bij de keuze van de werkvormen, met onder meer *blended learning* en met nadruk op praktijkgerichtheid, wordt rekening gehouden met de doelgroepen. De commissie vindt het verder positief dat de opleiding zelf lesmateriaal zal ontwikkelen zodat het aangepast is aan de doelgroepen.

De studentenbegeleiding is volgens de commissie verankerd in de opleiding met een niet-bindende instaptoets, LEMO-test, monitoraten en taallessen. Verder is het een voordeel dat de studenten van de graduaatsopleiding gebruik kunnen maken van de hogeschoolbrede voorzieningen.

Wat het personeel betreft, is de commissie tevreden met de aanpak van de opleiding zoals het streven naar een mix van CVO-personeel en personeel van de hogeschool en het beleid voor vakinhoudelijke en didactische bijscholing. De commissie onderstreept het belang om lectoren die niet werkzaam zijn in de sector voldoende kansen te geven om zich inhoudelijk bij te scholen.

Samenvattend heeft de commissie er vertrouwen in dat de studenten zullen terechtkomen in een samenhangende onderwijsleeromgeving die het mogelijk maakt de beoogde leerresultaten te bereiken. De inhoud van de opleidingsonderdelen is relevant en er is een geleidelijke opbouw qua complexiteit. Het werkplekleren wordt eveneens geleidelijk opgebouwd via simulaties en observaties naar functioneren in het werkveld. De begeleiding tijdens het werkplekleren is degelijk uitgewerkt met terugkomdagen en intervisies. Wat het personeel betreft, geeft de aanpak de commissie het vertrouwen dat de opleiding over een deskundig docententeam zal kunnen beschikken.

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*

Volgens het informatiedossier heeft de opleiding een toetssysteem uitgewerkt dat validiteit, betrouwbaarheid en transparantie waarborgt op het niveau van de toetsitems, de toetsen en het toetsprogramma.

De validiteit wordt gewaarborgd door een mix van toetsvormen in te zetten, die steeds meer praktijkgericht en geïntegreerd worden naarmate de opleiding vordert. De opleiding zet de competentiematrix in om op te volgen of ze met het toetsprogramma meet wat ze wil meten.

Om de betrouwbaarheid te waarborgen heeft de opleiding volgende stappen genomen. De DLR worden in verschillende opleidingsonderdelen en dus door verschillende beoordelaars en met verschillende evaluatievormen getoetst. Het opstellen van de toetsen is een verantwoordelijkheid van de individuele lectoren maar zij kunnen daarbij beroep doen op de ondersteuning van de directie Onderwijs en Onderzoek. Voor elke toets worden antwoordsleutels opgesteld met de vermelding van de puntenverdeling.

Alle informatie over de toetsing is terug te vinden in het onderwijs- en examenreglement, in de ECTS-fiche en de studiewijzers. De ECTS-fiches en de studiewijzers worden ook tijdens de eerste les toegelicht door de lector. Op die manier wordt de transparantie gewaarborgd.

De studenten worden voorbereid op de uiteindelijke summatieve toetsing via tussentijdse (formatieve en summatieve) toetsen. Op die manier krijgen de studenten een beeld van hun studietraject. Na elke examenperiode organiseert de opleiding een moment waarop de examens kunnen ingekeken worden en feedback kan gevraagd worden.

Wat de evaluatie van werkpleklers 3 en 4 betreft, komen de meeste DLR hier aan bod. De werkplekmentor wordt betrokken bij de evaluatie van de stage en hiervoor wordt een beoordelingsformulier met concrete gedragsindicatoren gebruikt. In de gesprekken gaf de vertegenwoordiger van het werkveld aan dat het document overzichtelijk is en zo concreet mogelijk geformuleerd. Een aantal DLR worden bijkomend getoetst via een reflectie- of portfolio-opdracht, die rechtstreeks gelinkt is aan de activiteiten op de werkplek. Deze opdracht wordt beoordeeld door de lector-begeleider.

Om de kwaliteit van de toetsing te borgen, gaf de opleiding in de gesprekken aan dat de competentiematrix het startpunt is voor de opmaak van de toetsen. Verder is er structureel overleg met de lectoren zodat zij van elkaar weten wie wat, waar en hoe zal toetsen. Parallelcollega's stellen samen de toetsen van het betrokken opleidingsonderdeel op. De opleidingscoördinator bewaakt de inhoud van de toetsen.

#### *Overwegingen*

De commissie meent dat de opleiding een degelijke aanpak heeft om een toetsbeleid op te bouwen. De opleiding geeft helder aan hoe de validiteit, betrouwbaarheid en transparantie van de toetsing worden gewaarborgd.

Op basis van de ECTS-fiches is de commissie van mening dat er een goede mix van evaluatievormen wordt ingezet. Dat er zowel periodegebonden als formatieve evaluaties, tussentijdse evaluaties en feedback voorzien worden, vindt de commissie belangrijk voor het leerproces. Voor de validiteit zijn het vastleggen van antwoordsleutels een sterk punt.

Met de competentiematrix, het structurele lectorenoverleg en de monitoring door de opleidingscoördinator, heeft de opleiding volgens de commissie de nodige instrumenten om de kwaliteit van de toetsing te bewaken. De commissie merkte in de gesprekken dat de lectoren veel vrijheid hebben bij het ontwikkelen van de toetsen en het lesmateriaal. De commissie is daar niet tegen maar suggereert om in de ontwikkelingsfase iets meer ondersteuning en sturing te geven.

Wat de evaluatie van het werkpleklers betreft, is de commissie van mening dat er een goed evenwicht is tussen student, lector-begeleider en werkplekmentor. De opleiding heeft ook een duidelijk beeld hoe ze de evaluatie zal aanpakken. Het portfolio is daarin een sterk instrument. Aangezien een deel van de evaluatie bij de werkveldmentor ligt, is het belangrijk dat die goed weet wat de verwachtingen zijn van de opleiding. Het werken met een beoordelingsformulier en concrete gedragsindicatoren is hierbij een hulpmiddel. Aandachtspunt is om de mentoren goed te begeleiden en te ondersteunen.

Zoals al eerder gemeld, is de commissie voorstander van een gerichte professionalisering van de werkplekmentoren. Een informatiebrochure en een jaarlijks intervisiemoment kunnen hiervoor een eerste stap zijn.

Samengevat heeft de commissie er vertrouwen in dat de gekozen aanpak de opleiding in staat zal stellen om na te gaan of de studenten het beoogde eindniveau realiseren. De mix van toetsvormen, de afwisseling van summatief en formatief toetsen en de betrokkenheid van de werkplekmentoren bij de beoordeling van de stages, dragen hiertoe bij.

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*

Volgens het informatiedossier zal de opleiding voor de borging van de kwaliteit kunnen steunen op het kwaliteitszorgsysteem van de hogeschool. Dat systeem bestaat uit drie pijlers: het AP kwaliteitswiel gebaseerd op de PDCA-cyclus, de kwaliteitsontwikkeling ondersteund door de directie Onderwijs en Onderzoek en de monitoring en evaluatie van de kwaliteit ondersteund door de dienst kwaliteit, Planning en Organisatie. De implementatie van het AP-kwaliteitssysteem in de graduaatsopleidingen is stapsgewijs voorbereid in de werkgroep kwaliteitsontwikkeling HBO5.

Volgens het informatiedossier zal de opleiding van bij de start opgevolgd worden. Die monitoring gebeurt aan de hand van actieplannen, kwantitatieve indicatoren en de input van de belanghebbenden. De kwantitatieve indicatoren worden via een dashboard beschikbaar gesteld. Studenten, werkveld en alumni zullen periodiek bevroegd worden. Het informatiedossier geeft een overzicht van de geplande bevragingen. De lectoren worden betrokken via de periodieke opleidingsvergaderingen. Daarbij streeft de opleiding om ook de gastlectoren zoveel mogelijk te betrekken, onder meer door wisselende vergadermomenten.

Het informatiedossier geeft aan dat een formele evaluatie van de drie generieke kwaliteitswaarborgen wordt georganiseerd nadat de eerste lichte studenten is afgestudeerd. Daarna wordt de opleiding in het evaluatiesysteem van de hogeschool opgenomen en wordt jaarlijks een specifiek thema beoordeeld.

### *Overwegingen*

Dat de opleiding kan steunen op het algemeen beleid van kwaliteitszorg van de hogeschool, vindt de commissie een goede aanpak. Het kwaliteitszorgsysteem van de hogeschool biedt heldere processen en cycli, die ook kunnen functioneren voor de graduaatsopleiding.

De commissie waardeert dat er tijdig (sinds 2014-2015) een werkgroep kwaliteitsontwikkeling HBO5 werd opgericht die de invoering van de kwaliteitszorg heeft voorbereid. Ze heeft er vertrouwen in dat er aandacht is om het kwaliteitszorgsysteem aan te passen aan de specifieke context van HBO5.

De commissie is ook positief over de stappen die op korte termijn zullen genomen worden om ervoor te zorgen dat de opleiding snel in de 'gewone' werking terechtkomt. Voorbeelden hiervan zijn het werken met actieplannen en kwantitatieve indicatoren, en de planning van de bevragingen van studenten, alumni en werkveld.

Bovendien is er structureel overleg binnen de opleiding voorzien. Het geheel wordt opgevolgd door de opleidingscoördinator die daarvoor ook de nodige tijd voor krijgt.

Samenvattend is de commissie van mening dat de opzet en de organisatie van de interne kwaliteitszorg gericht zijn op een systematische borging en verbetering van de opleiding, waar studenten en het werkveld bij betrokken worden.

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.

Op basis van het informatiedossier, de toegevoegde bijlagen en de gesprekken, heeft de commissie er vertrouwen in dat de opleiding voldoende toegerust is voor een succesvolle start als graduaatsopleiding. De inhoud van de opleidingsonderdelen is relevant en er is een geleidelijke opbouw qua complexiteit. Het werkplekleren wordt eveneens geleidelijk opgebouwd via simulaties en observaties naar effectief functioneren op de werkveld. De opleiding beschikt verder over een goede basis om een systeem van toetsing uit te werken en over de nodige structuren voor kwaliteitsborging. De aanbevelingen die de commissie heeft gedaan, doen geen afbreuk aan haar oordeel, maar zijn gericht op de verdere ontwikkeling van de opleiding.

### 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 10 uur. De onderstaande gesprekspartners namen hieraan deel:

- **Koen Cornil**
- **Sylvi Van Dooren**
- **Christophe Goidts**
- **Katrien Jacobs**
- **Andrea Galleguillos Rodriguez**
- **Mathieu Bout**

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

Tijdens een besloten nabespreking 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 16 mei 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
<b>Eindoordeel</b>	<b>Voldoende</b>

## Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding

Partner samenwerkingsverband	Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Lange Nieuwstraat 101, B-2000 ANTWERPEN info@ap.be +32 3 220 54 00
Naam, functie, telefoon, e-mail contactpersoon	Pascale De Grootte, Algemeen directeur
Partner samenwerkingsverband	Centrum voor Volwassenenonderwijs HBO5 Antwerpen
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Lange Nieuwstraat 101, B-2000 ANTWERPEN hbo5antwerpen@so.antwerpen.be +32 3 220 35 00
Partner samenwerkingsverband	Centrum voor Volwassenenonderwijs Crescendo Mechelen
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Vaartdijk 86, B-2800 MECHELEN info@cvo-crescendo.be +32 15 41 30 45
Status instelling	Ambtshalve geregistreerd
Naam opleiding (graad, kwalificatie)	Graduaat in de marketing- en de communicatiesupport
Afstudeerrichtingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketingsupport</li> <li>• Communicatiesupport</li> </ul>
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"> <li>• Antwerpen</li> <li>• Mechelen</li> <li>• Turnhout</li> </ul>
Studieomvang (in studiepunten)	120
Nieuwe opleiding voor Vlaanderen	Ja, HBO5 omvorming



HBO5-opleiding van waaruit wordt omgevormd tot de nieuwe opleiding	HBO5 Ondernemingscommunicatie (Centrum voor Volwassenenonderwijs HBO5 Antwerpen)
Aansluitingsmogelijkheden en mogelijke vervolgopleidingen	<ul style="list-style-type: none"><li>• PBa Bedrijfsmanagement (afstudeerrichting marketing): sales en digital</li><li>• PBa Communicatiemanagement</li></ul>

## 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:

**Antonia Aelterman** (*voorzitter*) (1951) studeerde aan de Universiteit Gent en promoveerde er in 1995 tot doctor in de pedagogische wetenschappen. Zij was hoofddocent aan de Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen en opleidingsvoorzitter van de specifieke lerarenopleiding aan de Universiteit Gent tot haar pensionering op 30 september 2013. Zij was voorzitter en lid van de werkgroep lerarenopleiding van de VLIR en nam deel aan diverse stuurgroepen voor beleidsondersteuning van het departement onderwijs. Zij was regelmatig lid van visitatiecommissies van VLIR, VLHORA en VLUHR en was voorzitter van de visitaties universitaire lerarenopleidingen in Nederland in 2014-2015. In 2016-2017 was ze in opdracht van de NVAO één van de voorzitters die de instellingsreviews in Vlaanderen hebben begeleid.

**Koen Bollaert** (*commissielid*) (1970) studeerde wijsbegeerte, moraalwetenschappen en lerarenopleiding aan de Universiteit Gent. Hij gaf les in het secundair onderwijs. In 2002 werd hij directeur in het KTA GITO-Merelbeke. Onder zijn leiding nam de school deel aan innovatieve projecten. Sinds 2011 werkt hij als pedagogisch begeleider in het volwassenen-onderwijs en later in het secundair onderwijs. Momenteel coördineert hij als pedagogisch adviseur een multidisciplinair team dat strategische beleidsplannen maakt op het kruispunt van infrastructuur en pedagogie. Koen publiceerde over de overgang BaO – SO, een professionaliseringsbeleid op school en duaal leren. Hij is actief in commissies en raden van bestuur (VLOR, RTC, ...).

**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.

**Jenka Vandenbroucke** (*student-commissielid*) studeert aan de HBO5-opleiding Sociaal Cultureel Werk bij Katholieke Hogeschool Vives Zuid. Daarbij is zij voorzitter van de HBO5-studentenraad waardoor ze betrokken was bij het schrijven van een opiniestuk omtrent de graduaatsopleiding. Daarnaast is zij als opvoeder en ervaringsdeskundige medeoprichter van Samen Voor Een Toegankelijker Sociaal Leven (STSL).

De commissie werd bijgestaan door:

- **Dagmar Provijn**, beleidsmedewerker Vlaanderen NVAO, procescoördinator.
- **Klara de Wilde**, kwaliteitscoördinator VLUHR KZ, 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 HBO5 AP-HZS

### *Verplichte bijlagen bij het informatiedossier*

1. Basisgegevens over de opleiding
2. Domeinspecifieke Leerresultaten
3. Opleidingspecifieke Leerresultaten
4. Schematisch programmaoverzicht
5. Inhoudsbeschrijving / ECTS-fiches
6. Verklaring op eer m.b.t. voorziene middelen en personeel
7. Overzicht van de contacten met het werkveld
8. Onderwijs- en Examenregeling
9. EVC/ECK-procedure
10. vervolgtraject naar een bachelordiploma
11. Rapport van de commissie Hoger Onderwijs in het kader van het voorlopig kwaliteitstoezicht

## Bijlage 5: Lijst met afkortingen

DLR	Domeinspecifieke leerresultaten
MC	Management en Communicatie
MSC	Marketing- en Communicatiesupport
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
OLR	Opleidingspecifieke leerresultaten
TNO	Toets Nieuwe Opleiding
PBa	Professioneel gerichte bachelor

