

GRADUAAT IN DE MARKETING- EN DE COMMUNICATIESUPPORT

SAMENWERKINGSVERBAND ODISEE-HBO5

TOETS NIEUWE GRADUAATSOPLEIDING • ADVIESRAPPORT

26 APRIL 2019





Inhoud

1	Samenvattend advies van de visitatiecommissie.....	4
2	Rapportage van de bevindingen en overwegingen	6
2.1	Generieke kwaliteitswaarborg 1: beoogd eindniveau	6
2.2	Generieke kwaliteitswaarborg 2: onderwijsleeromgeving	7
2.3	Generieke kwaliteitswaarborg 3: te realiseren eindniveau	9
2.4	Generieke kwaliteitswaarborg 4: opzet en organisatie van de interne kwaliteitszorg	10
2.5	Eindoordeel.....	11
3	Beoordelingsproces	12
4	Overzicht oordelen	13
	Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding.....	14
	Bijlage 2: Domeinspecifieke leerresultaten (DLR).....	15
	Bijlage 3: Samenstelling visitatiecommissie.....	16
	Bijlage 4: Overzicht van de bestudeerde documenten	17
	Bijlage 5: Lijst met afkortingen	19

1 Samenvattend advies van de visitatiecommissie

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

De visitatiecommissie (hierna: commissie) stelt vast dat het beoogde eindniveau van de graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport beantwoordt aan de actuele eisen van het beroepenveld. De opleidingspecifieke leerresultaten zijn gebaseerd op de domeinspecifieke leerresultaten en in samenwerking met het werkveld uitgedrukt in competenties en kerndoelen. De commissie constateert bijgevolg dat de opleidingspecifieke leerresultaten valide zijn. De opleiding hecht veel belang aan de input van het werkveld, dat inspraak kreeg in het opstellen van het curriculum. De commissie waardeert de betrokkenheid van het werkveld, maar beveelt aan om de dialoog met het werkveld te blijven aangaan met het oog op het bewaken van het VKS-niveau 5 en bekendmaken van de nieuwe opleiding.

De opleiding bestaat uit twee afstudeerrichtingen: marketingsupport en communicatiesupport en wordt aangeboden in een voltijds 2-jarig dagtraject en een voltijds 2-jarig avond-/zaterdagtraject. Hierdoor bereikt de opleiding verschillende doelgroepen: generatiestudenten, heroriënteerders, werkenden en werkzoekenden. Het programma is modulair, gespreid over 4 semesters en helder uitgewerkt. De focus ligt op IT skills, soft skills, attitudevorming en talen (Nederlands, Frans, Engels). Studenten krijgen een individueel taaltraject op maat. De commissie is van mening dat het inzetten op talen een sterk gegeven is, gezien de Brusselse werkcontext.

Praktijkleren staat centraal in de opleiding en telt 69 studiepunten. De student start in een 'oefenfirma' alvorens hij aan werkplekleren begint. Werkplekleren telt 54 studiepunten en voldoet aan de decretale norm. Graduaat in de marketing- en de communicatiesupport is een zeer praktijkgerichte opleiding, waarbij een degelijk onderbouwde visie omtrent het werkplekleren aan de grondslag ligt. De student wordt op de werkplek begeleid door zowel een docent Professioneel Leren, als door een werkplekbegeleider vanuit de opleiding en een werkplekmentor vanuit het werkveld. De student, werkplekmentor en –begeleider hebben op geregelde tijdstippen begeleidende gesprekken. Dit kan de commissie appreciëren. Doorheen het traject houdt de student een portfolio bij dat geldt als bewijsmateriaal van zijn kunnen. Het curriculum wordt afgesloten met een graduaatsvoorstelling, waarin de student aantoont dat hij het graduaatsniveau heeft behaald. Door middel van deze presentatie toont de student beroepsrelevante skills.

Odisee voorziet 1,33 VTE per (max.) 25 studenten. De opleiding verwacht een 75-tal instromers: 2 groepen die starten in het dagtraject en 1 groep die start in het avond-/zaterdagtraject. Gezien de docenten - naast het lesgeven - tevens de studenten intensief begeleiden, vraagt de commissie om oog te hebben voor hun taakbelasting.

Het toetsbeleid is transparant en de kwaliteit ervan wordt geborgd door onder meer toetsmatrixen en instrumenten ontwikkeld door de huidige toetscommissies. Het kader rond de holistische evaluatievisie is goed onderbouwd en uitgewerkt. Zo goed als de volledige evaluatie gebeurt op de werkplek door middel van gesprekken die resulteren in een pass/fail beoordeling.

De opleiding is echter nog niet voldoende toegerust op niet-modelmatige studievoortgang, waardoor de commissie aanbeveelt om hiervoor de nodige flexibiliteit te voorzien

De interne kwaliteitszorg is gebaseerd op de sterke kwaliteitscultuur van Odisee en bijgevolg verdient dit het vertrouwen van de commissie. Voor de volgende instellingsreview wil men de volledige evaluatiecyclus van de opleiding afgerond hebben, de eerste logische stappen zijn hiervoor alvast gezet.

De commissie die de aanvraag van het samenwerkingsverband Odisee-HBO5 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:

- Blijf de dialoog met het werkveld aangaan over de juiste positionering van de graduaatsopleiding om het onderscheid tussen niveau 5 en 6 te bewaken.
- Voorzie nodige flexibiliteit indien studievoortgang niet volgens het model verloopt.
- Ontwikkel een systematiek om de kwaliteit van leren en leerwinst op de werkplek zowel in de breedte als de diepte te borgen.

Den Haag, 26 april 2019

Namens de commissie ter beoordeling van de toets nieuwe opleiding voor de opleiding graduaat in de marketing- en de communicatiesupport van het samenwerkingsverband Odisee-HBO5,

Toon Martens
(voorzitter)

Janah Falat
(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

Odisee kiest bewust voor een volwaardige integratie van haar graduaatsopleidingen in de respectievelijke studiegebieden van de hogeschool zodat aan de uitvoering van de nieuwe Odisee-onderwijsvisie 2027 intens kan worden samengewerkt met de bacheloropleidingen. De graduaatsopleidingen met hun doorleefde principes van flexibiliteit, praktijkgericht opleiden, werkplekleren en nog zoveel meer zijn inspirerend voor de hele instelling. Daarenboven stimuleren de diverse graduaatsopleidingen elkaar onderling in een overkoepelende 'taskforce HBO5'.

De graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport is de omvorming van de HBO5 opleiding meertalig secretariaat die sinds 2015 niet meer werd aangeboden omwille van een te laag studentenaantal. De opleiding wordt ondergebracht in het studiegebied handelswetenschappen en bedrijfskunde op campus Brussel. De keuze is o.a. ingegeven door het feit dat deze campus de grootste groep studenten in verwante bacheloropleidingen telt, zodoende wordt op dezelfde campus een eventuele heroriëntering naar het graduaat in de marketing- en de communicatiesupport voor studenten gefaciliteerd. De opleiding (120 SP) heeft twee afstudeerrichtingen: marketingsupport (34 SP) en communicatiesupport (34 SP).

De opleiding nam de kans te baat om - geïnspireerd door principes van de Odisee-onderwijsvisie 2027 - het curriculum geheel opnieuw in te richten. Aan de grondslag liggen opleidingsspecifieke leerresultaten die gebaseerd zijn op de domeinspecifieke en uitgedrukt in competenties en kerndoelen. Het uiteindelijke resultaat is een clustering van 29 gemeenschappelijke kerndoelen in 4 beroepsrollen en 6 specifieke kerndoelen per afstudeerrichting. Deze oefening gebeurde in samenwerking met het werkveld dat meerdere malen feedback gaf op het opleidingsprofiel. Zo bepleitte het werkveld bijvoorbeeld een sterke inzet op het ontwikkelen van IT-competenties, talen, soft skills en attitudevorming. Dit is dan ook zo voorzien in het studieprogramma. Kenmerkend zijn bijvoorbeeld de sterke focus op het ontwikkelen van taalbeheersing in 3 talen (Nederlands, Frans en Engels) en het leren gebruiken van big data en social media. Opvallend is dat de opleiding met betrekking tot de talenkennis van het Nederlands wel een startniveau (B1) maar geen eindniveau vast legt. Belangrijker vindt de opleiding dat de student in staat is om te blijven groeien. Voor studenten geboeid door een internationale dimensie, wordt het mogelijk gemaakt om hun werkplek binnen internationale meertalige bedrijven te Brussel of in het buitenland te kiezen. Voor het beoordelen van de mate waarin studenten competenties hebben bereikt hanteert de opleiding beheersingsniveaus: het basisoniveau en doorgroei niveau (beroepsfinaliteit). Het gevorderd niveau is voorbehouden voor de bacheloropleidingen maar is ook mogelijk voor excellente graduaatsstudenten. Op het einde van de graduaatsopleiding is de afgestudeerde onmiddellijk inzetbaar in een uitvoerende en ondersteunende functie. Daarin onderscheidt hij zich van de bachelor die bijvoorbeeld strategisch kan meedenken. Een competentiematrix brengt op overzichtelijke wijze het beoogde eindniveau voor een graduaatsstudent (VKS-niveau 5) naast dat van de bachelor (VKS-niveau 6) in beeld.

Overwegingen

De commissie waardeert de Odisee-onderwijsvisie voor de graduaatsopleidingen, waarbij gekozen is om ze onder te brengen in de respectievelijke studiegebieden waartoe ook bacheloropleidingen behoren. Dat maakt inspiratieve samenwerking mogelijk.

De commissie ziet een duidelijke relatie tussen de opleidingsspecifieke leerresultaten en de domeinspecifieke, hierdoor zijn de opleidingsspecifieke leerresultaten valide. Ook is de commissie overtuigd dat de opleiding bij de redactie van de opleidingsspecifieke leerresultaten VKS-niveau 5 goed voor ogen hield. De opleiding beschikt over adequate instrumenten zoals het vernieuwde Odisee competentiemodel met de leidraad voor het bepalen van de beheersingsniveaus en de competentiematrix voor zowel de graduaatsstudent in de marketing- en de communicatiesupport als voor de student in verwante bacheloropleidingen. Alles is goed gekaderd binnen de Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS). De commissie stelt vast dat bij het uittekenen van het opleidingsprofiel en -programma het werkveld betrokken werd. Dat vindt de commissie terecht maar beveelt aan om de dialoog met het werkveld over de juiste positionering van de graduaatsopleiding te blijven aangaan zodat het onderscheid tussen VKS-niveau 5 en VKS-niveau 6 aangescherpt, bewaakt en herkend wordt door het werkveld.

Oordeel: voldoende

2.2 Generieke kwaliteitswaarborg 2: onderwijsleeromgeving

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

Bevindingen

Bij het inrichten van de onderwijsleeromgeving in de graduaatsopleiding staan de volgende principes centraal: praktijkgestuurd leren, competentie- en talentontwikkelen, begeleid leren, leren door herhaling, peer-leren en gedifferentieerd leren.

Het opleidingsprogramma wordt aangeboden in een voltijds tweejarig dagtraject en in een voltijds tweejarig avond-/zaterdagtraject. De opleiding bereikt hiermee diverse doelgroepen: generatiestudenten uit het BSO/TSO, heroriënteerders uit de bacheloropleidingen, werkenden en werkzoekenden. In hoofdzaak betreft het studenten die geïnteresseerd zijn in opleidingen met een erg praktische inslag waarbij ze snel ervaring opdoen op een reële werkplek. Om studenten, die om één of andere reden contactmomenten niet kunnen bijwonen, tegemoet te komen worden klassieke lesmomenten opgenomen en online beschikbaar gesteld. Het opleidingsprogramma is modulair opgedeeld in 4 semesters en kent leerlijnen waarin elk van de vier beroepsrollen (dienstondersteuner, co-organisator, communicator, kwaliteitsbewaker) vertaald zijn. In semester 1 ligt de focus op het verwerven van basiskennis en -inzichten, vanaf semester 2 leert de student drie dagen per week op de werkplek, in semester 3 en 4 vindt binnen de gekozen afstudeerrichting verdieping plaats zowel tijdens het werkplekleren (waar men aan complexere opdrachten werkt) als tijdens de lessen.

Eén van de centrale pijlers is het talenonderwijs. In de onthaalweek (eerste week van semester 1) wordt het talenniveau van de student gescreend (0-meting) met het ERK (Europees referentiekader voor talen) als norm. Tijdens het daaraan gekoppelde intakegesprek wordt bekeken in welke mate er eventueel rekening kan worden gehouden met hetzij taallacunes, hetzij uitgesproken taalsterktes. Elke student volgt op maat van zijn startbekwaamheid een individueel taaltraject. De opleiding benadrukt dat hiermee tegemoet gekomen wordt aan de (dwingende) eis vanuit het werkveld om als afgestudeerde voldoende voorbereid te zijn op de meertaligheid in de Brusselse werkcontext. Tussentijdse metingen geven de student inzicht in zijn vorderingen, op elke meting volgt een feedbackgesprek. Naast investeren in meertaligheid is het werken aan IT-skills eveneens van belang. Dat krijgt aandacht in het programma door opleidingsonderdelen zoals IT skills MS Office, IT skills Visuals.

Op vraag van de commissie of bv. SEA (Search Engine Advertising) en SEO (Search Engine Optimization/ zoekmachineoptimalisatie) in het programma niet te moeilijk zijn voor graduaatsstudenten, antwoordt de opleiding dat het hier enkel om eenvoudige praktische toepassingen gaat.

Praktijkgestuurd leren vormt de kern van het programma en telt alles samen genomen 69 studiepunten. Praktijkervaringen worden stapsgewijs opgebouwd: eerst wordt in een virtuele ruimte (zgn. oefenfirma) geoefend, vervolgens in de reële ruimte door middel van het werkplekleren. In het bijzonder voor het avondtraject is het mogelijk om het bedrijf waar men werkt te benutten voor het werkplekleren. Werkplekleren vormt de rode draad doorheen het opleidingsprogramma. De student wordt in semester 1 van meet af aan begeleid in de keuze voor een werkplekleerbedrijf, in semester 2 heeft hij er een opstartgesprek op basis waarvan een individueel werkplekleerprogramma opgemaakt wordt. De opleiding hanteert een werkplekscan voor de keuze van bedrijven waarmee ze kan samenwerken kan. Om de opleiding voor te stellen zijn al een twintigtal bedrijven bezocht. Bezoeken verlopen gecoördineerd door het strategisch projectteam relatiebeheer. De graduaatsopleiding kan voor het vinden van geschikte bedrijven terugvallen op bacheloropleidingen die daarin al een grote traditie hebben. De visie op het werkplekleren is Odisee-breed ontwikkeld binnen een projectgroep. De opleiding maakt onderscheid tussen stage en werkplekleren. Binnen het werkplekleren wordt aan andersoortige en voor het bedrijf nuttige opdrachten gewerkt waarbij in wezen falen geen optie is. Daarom wordt ernstig ingezet op adequate begeleiding door zowel de werkplekmentor als werkplekbegeleider. De student neemt deel aan een zorgvuldig gekozen reeks begeleidende gesprekken, bv. opstartgesprek, werkplekgesprek (trialoog), opvolgesprek, supervisie- en intervisiegesprek. Studenten worden aangemoedigd om liefst 3 maar minstens 2 werkplekleerbedrijven te kiezen waarbij ze uit hun comfortzone stappen. Een belangrijke voorwaarde om in een werkplekleerbedrijf te starten is het voldoen aan de basiscompetenties op het vlak van IT en het beschikken over een correcte werkhouding of attitude. De coach/werkplekbegeleider ondersteunt het leerproces van de studenten van een leergroep, individueel en in groep. Deze persoon is ook de trajectbegeleider die de student ondersteunt bij eventuele aanpassingen die in het traject nodig blijken te zijn. Dit blijft de vaste contactpersoon gedurende een opleidingsjaar. Hij staat in voor de trajectbegeleiding.

De opleiding voorziet op basis van de reeds toegekende begroting 2019-20 per klasgroep van max. 25 studenten 1,33 VTE. Men verwacht een 75-tal instromers (2 klasgroepen in het dagtraject, 1 in het avond/zaterdagtraject). Vacatures voor de docenten zijn extern gelanceerd waarbij vooral belang gehecht wordt aan praktijkervaring in de sector. Startende docenten worden ondersteund door het 'start to teach' professionaliseringsprogramma. Werkplekmentoren en werkplekbegeleiders nemen deel aan een vormingsprogramma rond thema's zoals groepscoaching, individuele studentencoaching, competentie- en talentgerichte aanpak en pass/fail eindbeoordeling.

Op campus Brussel wil men actief inzetten op informele ontmoetingsruimtes voor graduaatsstudenten en -docenten om een groepsidentiteit en veilig klimaat te stimuleren. Daarom is er een vast lokaal voorzien als open leercentrum, dat ingericht wordt voor de oefenfirma's en dat ook voldoende ruim is als ontmoetingsplek voor studenten en docenten, als studieplek, etc. buiten de uren van de firma.

Overwegingen

Bij de uitbouw van het curriculum is de competentiegerichte aanpak goed uitgewerkt. De principes die men hierbij hanteert, m.n. praktijkgestuurd leren, competentie- en talentontwikkend leren, begeleid leren, leren door herhaling, peer-leren en gedifferentieerd leren zijn passend voor een graduaatsopleiding en herkenbaar aanwezig in het programma.

Er is voldoende aandacht voor flexibiliteit waarbij men rekening houdt met de diversiteit van de beoogde instroom. De commissie vindt het eveneens gepast dat de opleiding behoorlijk inzet op het verwerven van de nodige taalcompetenties Nederlands, Frans en Engels gezien de Brusselse internationale werkcontext. Dat hiervoor het ERK gebruikt wordt vindt de commissie een sterk punt. De structuur van het programma (modulair opgebouwd in semesters) is helder, de commissie apprecieert de keuze van regelmatige tussentijdse en gevarieerde terugkoppelingsgesprekken, die zijn - rekening gehouden met de beoogde studentenpopulatie - zeker op hun plaats. Werkpleklers vormt doorheen het programma de rode draad. De opleiding beschikt over een goed onderbouwde visie op werkpleklers en kan het verschil met stages duiden. Het volume werkpleklers (54 SP) voldoet ruimschoots aan de opgelegde decretale norm waarbij aandacht is voor de graduele uitbouw ervan. De student oefent in een virtuele ruimte alvorens stappen te zetten in de reële werkruimte (werkpleklers in minstens 2 bedrijven). De commissie is onder de indruk van het vele werk dat de opleiding reeds heeft verzet en vindt dan ook dat de opleiding bijna startklaar is. Mooi is zeker de vaststelling dat de opleiding zeer goed zicht heeft op wat reeds klaar is en wat nog te gebeuren staat. De opleiding is in control. Tijdens het toelichtend gesprek kwam het 'team denken' fraai tot uiting. Er rest de commissie enkel nog enige bezorgdheid met betrekking tot de personele omkadering. De opleiding verwacht veel van docenten die naast het lesgeven vooral zeer intensief studenten begeleiden. De commissie vraagt blijvend oog te hebben voor de taakbelasting van het personeel.

Oordeel: voldoende

2.3 Generieke kwaliteitswaarborg 3: te realiseren eindniveau

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

Bevindingen

Het toetsbeleid van het samenwerkingsverband Odisee-HBO5 bouwt verder op dat van de hogeschool met bijzondere aandacht voor de eigenheid van de graduaatsopleidingen. Ook is het afgestemd op de vernieuwde onderwijsvisie 2027. Hierbij hanteert men enkele duidelijke uitgangspunten, bijvoorbeeld:

- Wat op de werkplek geëvalueerd kan worden zal daàr worden geëvalueerd.
- Het behalen van de competenties en kerndoelen wordt geëvalueerd, niet de 'inhouden'.
- Er zijn geen klassieke examenperiodes want het evalueren is ingebed in het leerproces.
- Het is een pass/fail beoordeling, steeds aangevuld met kwalitatieve feedback.
- Studenten krijgen een groeiend eigenaarschap in de evaluatiepraktijk.

Er is een holistische visie op toetsen en evaluatie en toetsen en evalueren gebeurt bijna volledig tijdens het werkpleklers/. Reflecties van de student, evaluaties van de werkplekbegeleider en -mentor, enz. zijn beschikbaar in de digitale leeromgeving en daardoor transparant voor alle betrokken actoren.

De diverse stappen in dit evaluatieproces zijn in schema gebracht waarbij de evaluatieactiviteiten en -actoren benoemd zijn. De pass/fail beoordeling (waarmee men reeds ervaring heeft in enkele bacheloropleidingen) verhoogt de intrinsieke motivatie van studenten om te slagen. Het evalueren op de werkplek gebeurt via een aantal gesprekken. In een werkplekgesprek gebeurt de formatieve evaluatie, op het einde van een semester wordt een competentierapport werkpleklers opgemaakt. Dat levert belangrijke input voor vakdocenten bij de beoordeling van hun opleidingsonderdelen. Het eindniveau wordt geëvalueerd aan de hand van duidelijk vooropgestelde criteria per competentie en is het resultaat van overleg tussen werkplekbegeleider en -mentor enerzijds en analyse van werkstukken in het portfolio van de student anderzijds. De student houdt gedurende zijn volledige opleiding bewijsmateriaal van zijn kunnen bij in een portfolio.

De student bewijst in een eindpresentatie (graduaatsvoorstelling) dat hij het graduaatsniveau heeft behaald. De coach/werkplekbegeleider neemt dit mee in de beoordeling van het opleidingsonderdeel Professioneel leren en werken van semester 4. Herkansingen ten gevolge van een 'fail' als evaluatie van een opleidingsonderdeel is steeds mogelijk. Toetsmatrixen en toetscommissies zorgen voor transparantie en kwaliteitsborging van het toetsbeleid.

Overwegingen

De commissie vindt het holistisch kader van het toetsbeleid goed onderbouwd en uitgewerkt in lijn met het Odisee-toetsbeleid. Het evaluatieproces wordt professioneel gemonitord en de student wordt voldoende ondersteund in zijn groeiend eigenaarschap van zijn evaluatie. De opleiding beschikt over een mooi arsenaal instrumenten om de student van voldoende feedback/feedforward te voorzien. Ook is de kwaliteit van de evaluatie op de werkplek geborgd. De commissie waardeert de idee van een graduaatsvoorstelling op het einde van de opleiding. Zo toont de student bekwaam te zijn in het presenteren, het verwoorden voor een publiek, kritisch naar zichzelf te kijken, enz. Dit zijn beroepsrelevante skills. De toetsvormen (zo blijkt uit de ECTS-fiches) zijn voldoende gevarieerd. Wel beveelt de commissie aan om beter voorzien te zijn wanneer de studievoortgang niet modelmatig verloopt. Ze vraagt om – naast de voorziene herkansingsmomenten- ook nodige flexibiliteit te voorzien indien de studievoortgang niet volgens het model verloopt.

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 interne kwaliteitszorg van de graduaatsopleiding is gebaseerd op dat van Odisee en kent een eigenheid vanuit respect voor haar finaliteit en onderwijsaanpak. De uitbouw ervan gebeurt gefaseerd. In fase 0 bereidde de graduaatsopleiding de toets nieuwe opleiding voor (juli 2018-februari 2019), in fase 1 ligt de focus op de start van de opleiding in september 2019, in fase 2 volgt men gestructureerd de uitrol van de opleiding op, in fase 3 evalueert men de opleiding vanaf het tweede academiejaar en in fase 4 bereidt men de externe beoordeling voor. Men streeft ernaar om vóór de volgende instellingsreview de volledige evaluatiecyclus van de graduaatsopleiding te hebben afgerond. Kwaliteit wordt geborgd door samenwerking onder supervisie van een programmacoördinator/opleidingshoofd, d.i. een samenwerking onder collega's (onderwijsteam) met actieve inbreng van werkveldpartners. De ankerpersoon onderwijs en kwaliteit ondersteunt. Uiteraard worden ook studenten betrokken. Dit gebeurt op informele basis (bv. docenten vangen signalen van studenten op) en op formele basis (bv. formele feedbackgesprekken). Indien noodzakelijk of gewenst sluiten studentenvertegenwoordigers (per klasgroep) aan bij het overleg van de opleidingsraad. Het kwaliteitsbeleid is gebaseerd op de PDCA-systematiek. Nieuw is dat bij de 'check' kernmomenten in de evaluatie vast liggen in de zgn. VARIOSO-cyclus (verkennen – analyseren – reflecteren – optimaliseren – spiegelen). Een meetplan opgesteld in samenspraak met de programmacoördinator, start ten vroegste vanaf het tweede academiejaar.

Overwegingen

De commissie is van oordeel dat de kwaliteitszorg van de graduaatsopleiding is ingebed in een sterke kwaliteitscultuur. Het kwaliteitszorgsysteem van de hogeschool is solide en wordt aangepast aan de specificiteit van de graduaatsopleiding.

Men streeft ernaar om vóór de volgende instellingsreview de volledige evaluatiecyclus van de graduaatopleiding te hebben afgerond. De commissie vindt dat men daar tijdig mee begint en in logische stappen ernaar toewerkt. De gefaseerde aanpak laat toe dat men - indien nodig - tijdig kan bijsturen. Alle actoren (werkveld, studenten, docenten, externen) zijn actief betrokken op maat van hun mogelijkheden. Werkpleklernen is voor het geheel van de hogeschool nieuw, dus een grondige evaluatie van het leren op de werkplek in de breedte en in de diepte is een expliciete aanbeveling van de commissie. De opleiding moet zich afvragen waar de 'leerwinst' in het werkpleklernen zit, welke factoren ertoe bijdragen en waarin zich dat onderscheidt van 'traditionele leermethoden'.

Oordeel: voldoende

2.5 Eindoordeel

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

De opleiding baseert zich voor haar curriculum op valide opleidingsspecifieke leerresultaten die voldoende afgetoetst zijn met zowel de domeinspecifieke als het werkveld. Praktijkleren vormt de ruggengraat. De visie hierop is degelijk onderbouwd, alle actoren (studenten, docenten, werkplekbegeleiders, werkplekmentoren) worden hierin voldoende ondersteund. Kenmerkend voor deze opleiding is haar brede visie op evalueren. De commissie weet dit te waarderen maar vraagt voldoende aandacht voor voldoende personele omkadering hiervoor. De interne kwaliteitszorg is vertrouwensvol uitgewerkt, de commissie daagt de opleiding uit om de kwaliteit van het leren op de werkplek degelijk te onderzoeken en te borgen.

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 4 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 4 april 2019 om 15.00 uur. De onderstaande gesprekspartners namen hieraan deel:

- **Véronique Graind-Orge**
- **Ria Van den Bossche**
- **Cathy Carlier**
- **Jo Praet**
- **Bram Van den Bogaert**
- **Ann Melis**

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

Tijdens een besloten nabespreking op 4 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 26 april 2019.

4 Overzicht oordelen

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

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

Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding

Partner samenwerkingsverband	Odisee
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Warmoesberg 26, B-1000 BRUSSEL info@odisee.be www.odisee.be
Naam, functie, telefoon, e-mail contactpersoon	Ann Melis, Beleidsmedewerker DKB
Partner samenwerkingsverband	CVO Kisp – VTI Aalst
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Sinte Annalaan 99, B-9300 AALST hbo@kisp.be www.kisp.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"> • Brussel-Hoofdstad en Dilbeek • Aalst
Studieomvang (in studiepunten)	120
Nieuwe opleiding voor Vlaanderen	Ja, HBO5 omvorming
HBO5-opleiding(en) van waaruit wordt omgevormd tot de nieuwe opleiding	Meertalig secretariaat
Aansluitingsmogelijkheden en mogelijke vervolgopleidingen	<ul style="list-style-type: none"> • PBA in het officemanagement • PBA in het bedrijfsmanagement • PBA in het communicatiemanagement

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 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.

Afstudeerrichting marketingsupport

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.

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:

Toon Martens (*voorzitter*), algemeen directeur van KHLeuven en de hogeschool UC Leuven Limburg in de periode 2001-2016. Hij was 15 jaar bestuurder bij VLHORA en 2 maal voorzitter. Hij was ook afgevaardigd bestuurder van CVO Mobyus en voorzitter van het samenwerkingsverband in Leuven en Limburg. Hij startte op Vlaams niveau het samenwerkingsplatform op tussen HBO5-instellingen en hogescholen en was voorzitter tot einde 2016. Hij was ook jarenlang lid van de adviesraad van NVAO. Recent deed hij een instellingsreview in Ierland en was hij voorzitter van de beoordelingscommissie van de eerste HBO5-opleiding.

Geert Verclyte (*commissielid*) is master in de pedagogische wetenschappen, orthopedagogiek. Na enkele jaren als orthopedagoog, leraar, stagebegeleider en opleidingscoördinator werd hij in 2004 coördinator van de opleiding Orthopedagogie aan de CVO Sociale School Heverlee. Sinds 2010 was hij daar ook kwaliteitsmedewerker tot aan zijn pensioen in 2018.

Silvia Bal (*commissielid*) is adviseur in Performance Improvement bij DRV Accountants & Adviseurs en zelfstandig ondernemer bij Ascenso. Zij ondersteunt MKB ondernemers met bedrijfskundige vraagstukken, zoals strategische visie, cultuurverandering, HR, Marketing, Communicatie, Bedrijfsmanagement en financieringsvraagstukken. Hiervoor heeft zij ruim dertig jaar in de financiële sector gewerkt waarvan de laatste tien jaar in diverse directieposities. Bij Rabobank Het Markiezaat was zij van 2011 tot 2015 directievoorzitter en voorzitter van de kredietcommissie. In de verschillende directieposities was zij o.a. verantwoordelijk voor Strategie, HR, Marketing, Communicatie, Bedrijfsmanagement, Kredietrisicomanagement en Commercie. Tevens heeft zij verschillende toezichthoudende functies vervuld. Silvia heeft bedrijfskunde gestudeerd aan de Radboud Universiteit.

Ines Fraweel (*student-commissielid*) student HBO5 opleiding Maatschappelijk werk, stedelijk onderwijs Antwerpen.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Lieve Desplenter**, adviseur kwaliteitscultuur hoger onderwijs, procescoördinator.
- **Janah Falat**, 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 het marketing- en communicatiesupport van het samenwerkingsverband Odisee-HBO5

Verplichte bijlagen bij het informatiedossier

- 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 descriptorelementen kennis en vaardigheden van de relevante beroepskwalificatie(s) herkenbaar aanwezig zijn in de domeinspecifieke leerresultaten;
- De beoogde opleidingsspecifieke leerresultaten (binnen Odisee: wat resulteert in een competentiematrix)
- Schematisch programmaoverzicht
- Inhoudsbeschrijving (op hoofdlijnen) van de programmaonderdelen van de eerste 60 studiepunten, met vermelding van de beoogde leerresultaten, onderwijs/werkvorm(en), wijze van toetsing en toetsingscriteria, literatuur (verplicht/aanbevolen), aantal studiepunten (ECTS-fiches)
- Verklaring op eer waarbij bevestigd wordt dat de in het informatiedossier voorziene middelen en personeel zullen worden ingezet in de opleiding
- Overzicht van de contacten met het werkveld inzonderheid deze in functie van werkpleklers en interne kwaliteitszorg
- Onderwijs- en examenregeling
- EVC/EVK procedure
- Oplijsting van de gekende aanvullingstrajecten naar een bachelordiploma
- Het rapport van de Commissie Hoger Onderwijs in het kader van het voorlopig kwaliteitstoezicht en - indien van toepassing - het verbeterplan

Niet-verplichte bijlagen bij het informatiedossier

- Opleidingsprofiel graduaat in de marketing- en de communicatiesupport (opleidingsspecifiek)
- Visie op vernieuwd competentieprofiel
- Samenvatting feedback werkveld + verslag werkveldoverleg 17.01.19 (opleidingsspecifiek)
- Nieuwe onderwijsvisie Odisee 2027
- Onderwijsvisie graduaatsopleidingen Odisee – april 2018
- Onderwijsvisie studiegebied HBWK en talentbenadering in bacheloropleiding office management
- Concept werkpleklers (opleidingsspecifiek)
- Integratie en financiering graduaatsopleidingen (begroting)
- Ondersteunende dienstverlening in Odisee
- Breedst – nieuwer Odisee visie op evalueren
- Checklist kwaliteitsborging toetspraktijk
- Visie op kwaliteitszorg in de graduaatsopleidingen
- Jaarwerkplan 2018-2019 (opleidingsspecifiek)
- Timing en aanpak omvormingsdossiers – reeks 30 november '18 en 15 februari '19
- Presentatie met schematische voorstellingen in het informatiedossier (opleidingsspecifiek)

Documenten beschikbaar gesteld tijdens het toelichtend gesprek

- Promotiefolder 'Graduaat Marketing- en communicatiesupport'
- Kwaliteit van begeleiding bij werkplekleren, hand-out
- Academische kalender voor studenten van graduaat marketing & communicatiesupport van Odisee campus Brussel – 2019-2020
- Competentiehandleiding Office Management – editie 2017-2018
- Studentenhandleiding stage Bedrijfsmanagement Semester 2 – 2018-19
- PowerPoint van de sessie 'Werkvormen, evaluatiemethodieken, ECTS in graduaatsopleidingen' van Start-to-teach@odisee

Bijlage 5: Lijst met afkortingen

BSO	Beroeps secundair onderwijs
ECTS	European credit transfer system
ERK	Europees referentiekader (voor talen)
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
SEA	Search Engine Advertising
SEO	Search Engine Optimization/ zoekmachineoptimalisatie
SP	Studiepunten
TSO	Technisch secundair onderwijs
VTE	Voltijdsequivalent

