

# GRADUAAT IN DE MARKETING- EN DE COMMUNICATIESUPPORT

SAMENWERKINGSVERBAND TRACK 5 KEMPEN

TOETS NIEUWE GRADUAATSOPLEIDING • ADVIESRAPPORT

*17 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 .....	15
4	Overzicht oordelen .....	16
	Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding.....	17
	Bijlage 2: Domeinspecifieke leerresultaten (DLR).....	18
	Bijlage 3: Samenstelling visitatiecommissie.....	19
	Bijlage 4: Overzicht van de bestudeerde documenten .....	20

# 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.

Voorliggend advies betreft de aanvraag van het samenwerkingsverband Track 5 Kempen voor een toets nieuwe opleiding van het graduaat in de marketing- en de communicatiesupport. In een programma van 120 studiepunten worden studenten opgeleid tot startbekwame professionals die ondersteunende taken uitvoeren op het vlak van marketing of communicatie. Het curriculum bestaat uit twee opleidingsfases van elk 60 studiepunten; na een eerste gemeenschappelijke fase kiezen studenten in fase twee voor de afstudeerrichting marketingsupport of de afstudeerrichting communicatiesupport.

De visitatiecommissie (hierna: commissie) is van oordeel dat de nieuwe graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport van het samenwerkingsverband Track 5 Kempen voldoet aan elk van de vier generieke kwaliteitswaarborgen. Het eindoordeel van de commissie is dan ook 'voldoende'.

Het eindniveau van de opleiding is zorgvuldig tot stand gekomen en de domeinspecifieke leerresultaten zijn passend voor een opleiding op niveau 5. De commissie kan zich vinden in de wijze waarop de vertegenwoordigers van de opleiding de beoogde DLR concreet wensen in te vullen. Die invulling wordt mede bepaald door het regionale werkveld en doet volgens de commissie recht aan een opleiding op niveau 5.

De commissie ziet een duidelijk verband tussen enerzijds het curriculum en de individuele opleidingsonderdelen en anderzijds de beoogde leerresultaten. De opbouw van het curriculum aan de hand van vier leerlijnen en vier thema's geeft het programma een stevige structuur. Er is naar verluidt ruime interesse voor de opleiding vanuit het bedrijfsleven in de regio en werkveldvertegenwoordigers uit de Adviesraad zijn bereid om de component werkplekleren mee vorm te geven.

Het toelichtend gesprek heeft volgens de commissie aangetoond dat de verantwoordelijken van de opleiding een duidelijk - en passend - beeld hebben van de nieuwe graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport. De concrete uitwerking en implementatie van de opleidingsonderdelen, het didactische concept, de toetsvormen, het werkplekleren en de studentenbegeleiding vereisen volgens de commissie in eerste instantie echter een grotere personeelsinzet dan wat op dit ogenblik in het vooruitzicht wordt gesteld.

Voor de toetsing en de interne kwaliteitszorg kan de nieuwe graduaatsopleiding gebruik maken van bestaand beleid en instrumenten van de hogeschool. De principes die aan toetsing en interne kwaliteitszorg ten grondslag liggen, vindt de commissie passend bij de uitgangspunten en de invulling van dit graduaat in de marketing- en de communicatiesupport. Ze raadt de opleiding wel aan om naast het bestaande instrumentarium ook zelf tools en initiatieven te ontwikkelen die dichtbij de opleiding en het opleidingsniveau staan.

De commissie 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 graduaatsopleiding, formuleert de commissie enkele aanbevelingen. Deze suggesties doen geen afbreuk aan het huidige oordeel over de potentiële kwaliteit van de opleiding. De commissie beveelt de opleiding aan om:

- de inhoud en doelstellingen van de individuele opleidingsonderdelen te concretiseren in aangepaste en vervolledigde ECTS-fiches;
- voldoende potentiële werkplekken te selecteren waar bedrijfsmentoren de nodige tijd kunnen vrijmaken voor het werkplekleren en vertrouwd zijn met studentenbegeleiding;
- de effectieve studiebelasting van individuele opleidingsonderdelen systematisch te meten om op die manier de studeerbaarheid te bewaken;
- op korte termijn de vertaalslag te maken van het algemene hogeschoolbeleid naar een specifieke en concrete invulling van toetsing die past bij een graduaatsopleiding;
- afspraken te maken over de topics die men tijdens het eerste jaar van implementatie wil opvolgen in termen van interne kwaliteitszorg, en hoe dit concreet zal gebeuren.

Den Haag, 17 mei 2019

Namens de commissie ter beoordeling van de toets nieuwe opleiding voor het graduaat in de marketing- en de communicatiesupport van het samenwerkingsverband Track 5 Kempen,

Dirk De Ceulaer  
(voorzitter)

Mark Delmartino  
(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 tot gegradueerde in de marketing- en de communicatiesupport is een omvorming van de opleiding Meertalig secretariaat, die CVO Hoger Instituut Kempen samen met de hogeschool Thomas More Kempen (Thomas More) momenteel aanbiedt op zijn campus in Geel binnen het samenwerkingsverband Track 5 Kempen. Uit het toelichtend gesprek blijkt dat de nieuwe graduaatsopleiding in eerste instantie zal worden aangeboden als voltijds en deeltijds traject op de campus in Geel. Op termijn wil het samenwerkingsverband de opleiding ook in Lier en Turnhout aanbieden.

Het beoogd eindniveau van het grauaat in de marketing- en de communicatiesupport is Vlaanderen-breed vastgelegd in domeinspecifieke leerresultaten (DLR), die op hun beurt gebaseerd zijn op de beroepskwalificaties niveau 5 van Marketingdeskundige en Communicatiedeskundige. De DLR zijn opgesteld door een werkgroep binnen de Vlaamse Hogescholenraad en getoetst bij het werkveld. Een vertegenwoordiger van het samenwerkingsverband Track 5 Kempen had zitting in de werkgroep. De opleiding kent twee afstudeerrichtingen met negen generieke leerresultaten en vier specifieke DLR rond marketingsupport en drie DLR over communicatiesupport. De commissie stelt vast op basis van de bijlagen bij het informatiedossier dat de DLR tot stand zijn gekomen na overleg met het werkveld.

De commissie constateert dat de opleidingsspecifieke leerresultaten (OLR) identiek zijn aan de DLR. Het is een bewuste keuze van Thomas More om de beoogde leerresultaten te concretiseren via de leerdoelen van de opleidingsonderdelen, en deze leerdoelen vast te leggen in de ECTS fiches.

Uit het toelichtend gesprek onthoudt de commissie voorts dat het opleidingsmanagement een duidelijke visie heeft op de beroepstaken van de toekomstige marketing- en communicatiecoördinator en op het te bereiken niveau tijdens de opleiding. Bij de invulling van die visie is terdege rekening gehouden met input van de Adviesraad. Deze groep van een twintigtal vertegenwoordigers uit het regionale werkveld, voornamelijk KMO's, heeft er bij het samenwerkingsverband op aangedrongen om de opleiding zeer praktijkgericht vorm te geven zodat studenten bij het afstuderen als uitvoerende professionals direct inzetbaar zijn op de werkvloer. De beoogde competenties en beroepstaken zijn duidelijk onderscheiden van de verwachtingen ten aanzien van een marketing- of communicatiedeskundige op niveau 6. Na afronding van deze opleiding kunnen gegradueerden eventueel doorstromen naar een professionele bachelor Bedrijfsmanagement.

### *Overwegingen*

Op basis van het informatiemateriaal en het toelichtend gesprek is de commissie van oordeel dat het beoogd eindniveau van het graduaat in de marketing- en de communicatiesupport zorgvuldig tot stand is gekomen en dat de DLR adequaat zijn geformuleerd. De commissie kan zich vinden in de wijze waarop de vertegenwoordigers van de opleiding de beoogde DLR concreet wensen in te vullen. Die invulling doet volgens de commissie recht aan een opleiding op niveau 5.

Het samenwerkingsverband Track 5 Kempen heeft ervoor gekozen om de OLR te laten samenvallen met de DLR. Dit is volgens de commissie een te verantwoorden keuze op basis van het ontwikkelingstraject van de opleiding. Niettemin ziet de commissie ruimte om na de opstartfase de eigenheid van het programma nadrukkelijker voor het voetlicht te plaatsen. Ze moedigt het samenwerkingsverband dan ook aan om die invulling op termijn vast te leggen in specifieke OLR, die op hun beurt de eigenheid van de opleiding ten aanzien van soortgelijke programma's zullen verduidelijken en bestendigen.

Bij de ontwikkeling van het opleidingsprogramma hebben de partners het werkveld geconsulteerd. De commissie complimenteert het samenwerkingsverband met de omvang van de Adviesraad en de regelmaat waarmee die raad wordt geconsulteerd. De commissie raadt de opleiding wel aan om die Adviesraad in eerste instantie uit te breiden met vertegenwoordigers uit de onderwijswereld, en hier later ook alumni aan toe te voegen. Op die manier kan dit gremium de opleiding (nog) beter bijstaan om het beoogd eindniveau te concretiseren en om aan te geven in welke mate de specifieke afstudeerrichtingen een meerwaarde betekenen voor de student / werknemer, de werkgever en de klant.

*Oordeel: voldoende*

## 2.2 Generieke kwaliteitswaarborg 2: onderwijsleeromgeving

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

### *Bevindingen*

De graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport wordt aangeboden als een tweejarig normtraject van 120 studiepunten. Het curriculum bestaat uit twee opleidingsfasen van elk 60 studiepunten. De afzonderlijke opleidingsonderdelen behoren telkens tot één van de vier chronologisch georganiseerde thema's (*Discovery, Exploration, Apprentice* en *Startende professional*) en één van de vier leerlijnen die over de opleidingsfasen heen worden aangeboden. Elk thema beslaat één semester (30 ECTS); de leerlijnen omvatten groepen van beroepstaken die nuttig zijn voor de marketing- of communicatiedeskundige: professioneel handelen (32 ECTS), marketing (11 ECTS + 16 ECTS keuzetraject) en communicatie (18 ECTS + 16 ECTS keuzetraject). Binnen de vierde integrale praktijkleerlijn van 43 ECTS komen studenten in reële beroepssituaties terecht. Het deeltijds normtraject wordt volgens dezelfde principes opgebouwd maar is gespreid over zes semesters met een evaluatieperiode op het einde van ieder semester. De commissie heeft in het informatiedossier uitgebreid kennisgenomen van de inhoud en aanpak van thema's, leerlijnen en opleidingsonderdelen.

Elk opleidingsonderdeel wordt beschreven in een ECTS-fiche. De fiches voor het eerste jaar van de opleiding zijn toegevoegd aan het informatiedossier en bevatten relevante informatie zoals inhoud, werk- en toetsvormen, doelstellingen en te bereiken leerresultaten. De samenhang tussen programma en leerresultaten is geoperationaliseerd in de leerresultatenmatrix, die verduidelijkt op welk niveau het leerresultaat binnen een opleidingsonderdeel verworven wordt. Op basis van die informatie stelt de commissie vast dat de opleidingsonderdelen in het algemeen aansluiten bij de beoogde leerresultaten; dit geldt ook voor de werk- en toetsvormen die passen bij de te bereiken doelstellingen.

De commissie constateert dat de onderwijskundige onderbouwing van de graduaatsopleiding sterk is aangezet in het informatiedossier en in de geesten van de gesprekspartners. Zowel de didactische principes als de leeromgeving zijn aangepast aan het doelpubliek en de focus van de opleiding op de beroepspraktijk. Uit het toelichtend gesprek blijkt voorts dat het werkveld een belangrijke rol heeft gespeeld bij het maken van keuzes over de concrete invulling van het programma.

Echter, uit een gedetailleerde lezing van individuele ECTS-fiches in het informatiedossier blijkt ook dat niet alle onderwijsonderdelen even uitgebreid en/of op het adequate niveau zijn uitgewerkt. Tijdens het toelichtend gesprek erkenden de vertegenwoordigers van de opleiding beide aspecten van deze vaststelling maar gaven ook aan dat de ECTS-fiches van het eerste jaar en een deel van het tweede jaar inmiddels meer in detail zijn uitgewerkt. Bovendien worden de doelstellingen van afzonderlijke opleidingsonderdelen in kleinere deeltaken uitgesplitst waardoor het te bereiken eindniveau passender is voor een graduaatsopleiding. De opleiding heeft de commissie verzekerd dat alle referenties naar analyse en strategie uit de betrokken ECTS-fiches zijn geweerd en dat de verschillende opleidingsonderdelen erop gericht zijn studenten op te leiden tot startbekwame professionals in een ondersteunende functie.

Conform de decretale verplichtingen neemt werkpleklers een belangrijke plaats (43 ECTS) in binnen de opleiding. Vanaf de eerste opleidingsfase komen studenten in contact met het werkveld. Doorheen de opleiding ontwikkelen en verdiepen studenten hun competenties door te werken in een authentieke bedrijfscontext. Het werkpleklers wordt vormgegeven volgens de methode van *cognitive apprenticeship*: hierbij werkt de student vanaf de tweede opleidingsfase nauw samen met de bedrijfsmentor die een expert binnen het werkveld is. Deze aanpak vereist een duurzaam partnerschap tussen de opleiding (begeleider), het werkveld (bedrijfsmentor) en de student. De commissie stelt vast dat de gekozen aanpak van het werkpleklers uitgebreid en onderbouwd is beschreven in het informatiedossier; bovendien heeft de opleiding al heel wat concrete stappen ondernomen om bedrijven te werven voor het werkpleklers. Daarnaast onthoudt de commissie uit het toelichtend gesprek dat de concrete invulling van het werkpleklers alsook het verzekeren van een voldoende aantal gepaste werkplekken en bedrijfsmentoren nog verdere aandacht behoeven.

De opleiding stelt zich volgens het informatiedossier garant voor de vakinhoudelijke en onderwijskundige kwaliteit van het personeel. De commissie gaat er enerzijds vanuit dat er relevante expertise aanwezig is bij de hogeschool en het CVO; aan de andere kant gaven de gesprekspartners aan dat de personeelsformatie nog niet volledig is afgerond. Ook de in het informatiedossier aangekondigde professionalisering van het docententeam tijdens het schooljaar 2018-2019 heeft blijkens het toelichtend gesprek nog maar beperkt vorm gekregen.



De gesprekspartners konden wel al aangeven dat voor de onderwijs- en begeleidingstaken binnen de nieuwe opleiding ongeveer 1,6 voltijdse equivalenten zijn gebudgetteerd voor het eerste jaar, bij een beoogde instroom van 36 voltijdse studenten in dagonderwijs en 18 deeltijdse studenten in avondonderwijs. Voor de coördinatie van de opleiding worden extra middelen voorzien.

De graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport wordt op termijn ingericht in Geel, Lier en Turnhout. De drie vestigingsplaatsen beschikken volgens het informatiedossier over de nodige infrastructuur zoals leercentra en projectlokalen. Graduaatsstudenten hebben dezelfde studentenvoorzieningen als hun collega's bachelorstudenten van de hogeschool. Uit het toelichtend gesprek blijkt voorts dat de opleiding belang hecht aan een goede begeleiding van studenten; docenten beperken zich niet tot overdracht van kennis en vaardigheden maar opereren ook als coach waarbij zoveel mogelijk wordt ingespeeld op de individuele noden van graduaatsstudenten.

#### *Overwegingen*

Op basis van het informatiemateriaal en het toelichtend gesprek is de commissie van oordeel dat de onderwijsleeromgeving van de graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport aan de maat is. Volgens de commissie is er een verband tussen enerzijds het curriculum en de afzonderlijke opleidingsonderdelen en anderzijds de beoogde leerresultaten. De opbouw aan de hand van vier thema's en vier leerlijnen geeft het programma een duidelijke en coherente structuur. Wat betreft de inhoud en de doelstellingen van de opleidingsonderdelen onderschrijft de commissie de plannen van de opleiding zoals die tijdens het toelichtend gesprek zijn verduidelijkt. Het is nu aan de opleiding en haar docenten om die plannen op korte termijn te concretiseren in aangepaste en vervolledigde ECTS-fiches en vanaf september 2019 te realiseren in het onderwijs.

De commissie onthoudt uit het toelichtend gesprek dat de toewijzing van studiepunten per opleidingsonderdeel is gebeurd op basis van de te verwachten studiebelasting. Ze raadt de opleiding dan ook aan om van bij het begin de effectieve studiebelasting van de individuele opleidingsonderdelen systematisch te meten om op die manier de studeerbaarheid van de onderdelen en de gehele opleiding te bewaken.

Over het algemeen is de commissie zeer te spreken over de omvattendheid waarmee het samenwerkingsverband Track 5 Kempen de opleiding heeft vastgelegd op papier en in het informatiedossier. Uit het open gesprek met de opleiding bleek echter dat de concrete uitwerking van het programma nog op verschillende punten aanscherping verdient. Een aandachtspunt is de vormgeving van het werkplek en met name de keuze en borging van de werkplek, alsook de kwaliteit en beschikbaarheid van de bedrijfsmentoren. Op dit ogenblik (mei 2019) is er naar verluidt ruime interesse voor de opleiding vanuit het bedrijfsleven en hebben met name werkveldvertegenwoordigers uit de Adviesraad aangegeven bereid te zijn om de component werkplek vorm te geven. De component werkplek vraagt echter een grote inbreng van het werkveld, zowel wat betreft het aantal werkplekken (en mentoren) als de input die van elke werkplek/mentor per student wordt verwacht. De invulling van die component en de afstemming met het werkveld is nog niet volledig afgerond.

Het gaat dan met name over de mate waarin alle taken binnen één en hetzelfde bedrijf kunnen uitgevoerd worden en over de vraag of de beoogde bedrijfsmentoren voldoende tijd kunnen vrijmaken voor die studenten en voldoende vertrouwd zijn met de onderwijskundige vereisten (feedback, beoordeling) van de opleiding. Aangezien de opleiding verwacht dat in september 2019 in totaal 54 studenten zullen instromen, is ook de vraag aan de orde naar het aantal werkplekken dat aan de vooropgestelde kwaliteitseisen voldoet.

De commissie heeft kennisgenomen van de beoogde personeelsformatie. De gebudgetteerde inzet lijkt voldoende te zijn voor een bestaande opleiding met een goed functionerend team van docenten. In het geval van de graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport gaat het echter om een nieuwe opleiding waarbij docenten de komende maanden nog heel wat voorbereidend werk voor de boeg hebben en die vanaf september 2019 voor de eerste keer wordt aangeboden in twee trajecten. De concrete uitwerking van de opleidingsonderdelen, het didactische concept, de toetsvormen, het werkplekleren en de studentenbegeleiding vereisen volgens de commissie een grotere personeelsinzet. Vanuit de bekommernis voor de te verwachten docentbelasting tijdens de komende maanden en jaren, pleit de commissie bij de hogeschool voor een grotere investering in personele middelen.

Ten slotte is de commissie van oordeel dat de hogeschool beschikt over een degelijke infrastructuur. Op basis van het informatiedossier en het toelichtend gesprek moedigt de commissie de opleiding aan om effectief werk te maken van de aangekondigde begeleiding op maat van de instromende studenten.

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*

Voor haar graduaatsopleidingen heeft Thomas More een generiek toetsbeleid ontwikkeld, dat vertrekt vanuit de visie dat kwaliteitsvolle toetsing essentieel is voor kwaliteitsvol onderwijs. Elke opleiding heeft hierbij de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de toetsing betrouwbaar, valide, transparant en efficiënt gebeurt. Het toetsbeleid huldigt het principe van *constructive alignment*: de leerresultaten bepalen de aard van de toetsing, die op haar beurt de onderwijspraktijk stuurt in de keuze voor actieve werkvormen, leermaterialen, feedback- en begeleidingsactiviteiten. Op die manier worden alle aspecten van de leeromgeving in optimale samenhang ontwikkeld en gerealiseerd. Die samenhang en afstemming wordt geconcretiseerd en gevisualiseerd in de toetsmatrix, die de opleiding heeft ontwikkeld en opgenomen in het informatiedossier. De matrix benadrukt de congruentie tussen de toetsvormen, het leerproces en de verwachte leerresultaten voor elke opleidingsfase en -onderdeel. Het juridische kader voor de toetsing wordt beschreven in het Onderwijs- en Examenreglement (OER); het OER en de ECTS-fiches vormen samen het toetskader.

Uit het informatiedossier en het gesprek komt naar voren dat de opleiding sterk de nadruk legt op het geïntegreerd toepassen van kennis, inzichten, vaardigheden en attitudes; dit wordt binnen de graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport gerealiseerd via een doordachte variatie aan toetsvormen. De toetsing heeft bovendien een constructief en cumulatief karakter. *Assessment as learning* vormt een integraal onderdeel van het leren en begeleiden in de verschillende opleidingsonderdelen en het werkplekleren. Via assessments krijgen de studenten formatieve feedback op hun leerproces.

Bij de evaluatie van het werkplekleren staat de zogenaamde 'leerresultatenrubric' centraal: die bestaat uit een aantal geselecteerde leerresultaten en is aangevuld met algemene attitudes. De elementen van de beroepskwalificatiedossiers vormen de basis voor het beschrijven van de niveaus. De beoordeling van het werkplekleren gebeurt door de begeleider van de opleiding in samenspraak met de bedrijfsmentor. De student krijgt een score op basis van de observaties en de leerresultatenrubric, die door begeleider en mentor samen wordt ingevuld.

De studenten houden doorheen de opleiding een elektronisch portfolio bij. Hierin geven ze per thema een overzicht van vier componenten: leerresultaten, beroepsproducten, processen en reflectie. Het portfolio start als een groeiportfolio en mondt uit in een sollicitatieportfolio, dat summatief geëvalueerd wordt door een jury van docenten en vertegenwoordigers uit het werkveld.

De afstudeeropdracht ten slotte is een complexe opdracht op de werkplek waarin kennis uit theorie en praktijk worden verbonden. De studenten tonen in de opzet, de uitvoering en de evaluatie van de opdracht dat zij over de generieke en beroepsgerichte kwalificaties van een beginnend professional beschikken. Tijdens een presentatie voor een jury toont de student aan de hand van één concrete casus aan dat hij/zij in staat is een passende beroepstaak succesvol uit te voeren. Tijdens het toelichtend gesprek gaf de opleiding aan dat zij in hun gesprekken met potentiële werkplekken nagaan welke concrete vorm zulke complexe opdracht kan aannemen binnen de specifieke werkomgeving van een bedrijf.

#### *Overwegingen*

Op basis van het informatiemateriaal en het toelichtend gesprek is de commissie van oordeel dat de graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport beschikt over een adequaat systeem van toetsing. Het generieke toetsbeleid van de hogeschool vormt een stevige basis voor de uitrol van de toetsing van de verschillende opleidingsonderdelen.

De commissie vindt de beoogde verscheidenheid aan toets- en evaluatievormen en hun afstemming op de leerdoelen een sterk punt. De toetsmatrix, het gebruik van een portfolio, de aandacht voor *assessment as learning* en de regelmatige feedback op de studievoortgang zijn andere elementen die volgens de commissie passen bij de algemene visie van het samenwerkingsverband Track 5 Kempen op de nieuwe graduaatsopleiding.

Het valt de commissie op dat de opleiding en haar vertegenwoordigers enerzijds een duidelijk beeld hebben van de uitgangspunten van het toetsbeleid; anderzijds blijkt uit het toelichtend gesprek dat er op het vlak van toetsing nog heel wat werk aan de winkel is. Gevraagd naar de concrete vormgeving van toetsen op het niveau van individuele opleidingsonderdelen, kan de opleiding in de meeste gevallen enkel verwijzen naar algemene plannen en goede intenties, zoals bijvoorbeeld de voorgenomen aandacht voor toetsing via het vierogen-principe.

Volgens de commissie heeft de opleiding er daarom alle belang bij om op zeer korte termijn de vertaalslag te maken van het algemene toetsbeleid op hogeschoolniveau naar een specifieke invulling van toetsing die past bij een graduaatsopleiding. De opleiding kan hierbij gebruik maken van de toetsdeskundigheid binnen de hogeschool en de individuele ervaring van docenten met toetsing binnen een CVO-omgeving. De concretisering van de toetsing is in ieder geval urgent volgens de commissie omdat de opleiding binnen enkele maanden van start gaat en de graduaatsstudent recht heeft op een degelijke toetsing op maat van een opleiding op niveau 5.

*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 in de marketing- en de communicatiesupport is ingebed in het generieke systeem van kwaliteitszorg van de hogeschool. De focus ligt hierbij op voortdurende verbetering; het systeem van interne kwaliteitszorg is gebaseerd op vertrouwen. Kwaliteitszorg bij Thomas More rust op vier pijlers: (i) creëren en versterken van een kwaliteitscultuur; (ii) een groeispiraal met korte feedbackloops door alle stakeholders; (iii) opvolging en analyse van strategische gegevens via een dashboard; en (iv) een periodieke diepteanalyse van de kwaliteit van een opleiding samen met externe stakeholders. De commissie heeft in het informatiedossier uitgebreid kennisgenomen van deze uitgangspunten, die ook zullen gelden voor de nieuwe graduaatsopleiding.

De commissie vernam voorts dat binnen dit systeem de respectievelijke opleidingsteams eigenaar zijn van - en eindverantwoordelijk voor - de kwaliteit van de opleiding. De dienst Onderwijs van de hogeschool, waaronder ook kwaliteitszorg ressorteert, ondersteunt de opleidingen in hun verbeterprocessen.

De tevredenheid van studenten wordt gemeten in een jaarlijkse opleidingsevaluatie en via een systematische bevraging van de gevolgde opleidingsonderdelen. Binnen de hogeschool bestaat het systeem om alle opleidingsonderdelen binnen een cyclus van vier jaar te evalueren aan de hand van een *quick scan*.

Uit het toelichtend gesprek blijkt dat de vertegenwoordigers van de opleiding bijzonder belang hechten aan de input van het werkveld. De Adviesgroep die tijdens de voorbereidende fase werd samengeroepen, zal ook in de toekomst op regelmatige basis gevraagd worden om de activiteiten en de plannen van de graduaatsopleiding te bespreken. Op die manier houdt de opleiding de vinger aan de pols. Bovendien is de opleiding ook voornemens om het graduaatsniveau te bewaken via de bedrijven en hun mentoren die betrokken zijn bij het werkplekleren.

### *Overwegingen*

Op basis van het informatiedossier en het gesprek is de commissie van oordeel dat de graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport beschikt over een adequaat systeem van interne kwaliteitszorg. Het systeem is uitgewerkt binnen de hogeschool en steunt op een arsenaal aan bestaande kwaliteitszorginstrumenten die ook passen binnen de nieuwe graduaatsopleiding.

De commissie geeft de opleiding wel ter overweging om niet enkel gebruik te maken van de bestaande instrumenten voor kwaliteitszorg binnen de hogeschool, maar ook zelf tools en initiatieven te ontwikkelen die dichtbij de eigenheid van de graduaatsopleiding staan. De commissie juicht daarom het plan van de opleiding toe om een platform voor ervaringsuitwisseling van werkplekmentoren op te richten. Ook de studentenraad van de opleiding kan een rol spelen bij de systematische bewaking van de opleidingskwaliteit. Daarnaast is het volgens de commissie aangewezen om nu reeds binnen de opleiding concrete afspraken te maken over de elementen die men tijdens het komende academiejaar - het eerste jaar waarin de opleiding wordt aangeboden - wil monitoren en hoe dit concreet zal gebeuren. Op basis van bovenstaande bevindingen komen topics zoals studeerbaarheid, docentbelasting en werkplekieren zeker in aanmerking voor opvolging.

*Oordeel: voldoende*

## 2.5 Eindoordeel

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

Het eindniveau van de opleiding is zorgvuldig tot stand gekomen en de domeinspecifieke leerresultaten zijn passend voor een opleiding op niveau 5. De commissie kan zich vinden in de wijze waarop de vertegenwoordigers van de opleiding de beoogde DLR concreet wensen in te vullen. Die invulling wordt mede bepaald door het regionale werkveld en doet volgens de commissie recht aan een opleiding op niveau 5.

De commissie ziet een duidelijk verband tussen enerzijds het curriculum en de individuele opleidingsonderdelen en anderzijds de beoogde leerresultaten. De opbouw van het curriculum aan de hand van vier leerlijnen en vier thema's geeft het programma een stevige structuur. Er is naar verluidt ruime interesse voor de opleiding vanuit het bedrijfsleven in de regio en werkveldvertegenwoordigers uit de Adviesraad zijn bereid om de component werkplekieren mee vorm te geven.

Het toelichtend gesprek heeft volgens de commissie aangetoond dat de verantwoordelijken van de opleiding een duidelijk - en passend - beeld hebben van de nieuwe graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport. De concrete uitwerking en implementatie van de opleidingsonderdelen, het didactische concept, de toetsvormen, het werkplekieren en de studentenbegeleiding vereisen volgens de commissie in eerste instantie echter een grotere personeelsinzet dan wat op dit ogenblik in het vooruitzicht wordt gesteld.

Voor de toetsing en de interne kwaliteitszorg kan de nieuwe graduaatsopleiding gebruik maken van bestaand beleid en instrumenten van de hogeschool. De principes die aan toetsing en interne kwaliteitszorg ten grondslag liggen, vindt de commissie passend bij de uitgangspunten en de invulling van dit graduaat in de marketing- en de communicatiesupport. Ze raadt de opleiding wel aan om naast het bestaande instrumentarium ook zelf tools en initiatieven te ontwikkelen die dichtbij de opleiding en het opleidingsniveau staan.

Ten tijde van de Toets Nieuwe Opleiding (mei 2019) is de graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport op het vlak van leerresultaten, onderwijsleeromgeving, toetsing en kwaliteitszorg voldoende uitgewerkt. Het samenwerkingsverband Track5 Kempen heeft volgens de commissie serieuze inspanningen geleverd om de contouren van de opleiding omvattend vast te leggen op papier en in het informatiedossier. Niettemin is er volgens de commissie in de komende maanden nog heel wat werk aan de winkel voor de partners, met name wat betreft de concretisering en aanscherping van de 'papieren werkelijkheid'. De commissie adviseert de opleidingspartners in het bijzonder om:

- de inhoud en doelstellingen van de individuele opleidingsonderdelen te concretiseren in aangepaste en vervolledigde ECTS-fiches;
- voldoende potentiële werkplekken te selecteren waar bedrijfsmentoren de nodige tijd kunnen vrijmaken voor het werkplekleren en vertrouwd zijn met studentenbegeleiding;
- de effectieve studiebelasting van de individuele opleidingsonderdelen systematisch te meten om op die manier de studeerbaarheid te bewaken;
- op korte termijn de vertaalslag te maken van het algemene hogeschoolbeleid naar een specifieke en concrete invulling van toetsing die past bij een graduaatsopleiding;
- afspraken te maken over de topics die men tijdens het eerste jaar van implementatie wil opvolgen in termen van interne kwaliteitszorg, en hoe dit concreet zal gebeuren.

Uit het toelichtend gesprek blijkt dat de opleiding zich terdege bewust is van de uitdagingen. Op basis van de reeds ontwikkelde opleidingscomponenten en de bestaande expertise binnen Thomas More oordeelt de commissie positief over de kwaliteit van de graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport.

### 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. Alle commissieleden hebben het informatiedossier bestudeerd en hun eerste indrukken aan de procescoördinator en secretaris bezorgd. De secretaris heeft die indrukken verzameld in een compilatiedocument, waarna de voorzitter een lijst met prioritaire vragen heeft opgemaakt. Tijdens het vooroverleg op 30 april 2019 heeft de commissie die informatie besproken en de belangrijkste onderwerpen vastgesteld voor het gesprek met de opleiding.

Die vraagpunten zijn aan de orde in het toelichtend gesprek dat plaatsvond op een opleidingsonafhankelijke locatie te Brussel op 30 april 2019 om 15 uur. De onderstaande gesprekspartners namen hieraan deel:

- **Kirsten Vandermeulen**
- **Ria Beliën**
- **Roel Biesemans**
- **Patricia Cools**
- **Roel van Beurden**
- **Riko van Dijk**

Tijdens een besloten nabespreking op 30 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 17 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	Thomas More Kempen
Adres, telefoon, website instelling	Kleinshoefstraat 4, B-2440 GEEL www.thomasmore.be +32 14 56 23 10
Naam, functie, e-mail contactpersoon	Ria Beliën, Coördinator HBO5 marketing
Partner samenwerkingsverband	VZW Katholiek Onderwijs voor Volwassenen - CVO Hoger instituut der Kempen (CVO HIK)
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Kleinshoefstraat 4, B-2440 GEEL www.hik.be +32 14 56 23 22
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 vestiging(en) waar de opleiding wordt aangeboden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geel</li> <li>• Turnhout</li> <li>• Lier</li> </ul>
Studieomvang (in studiepunten)	120
Nieuwe opleiding voor Vlaanderen	Ja, HBO5 omvorming
HBO5-opleiding(en) van waaruit wordt omgevormd tot de nieuwe opleiding	Meertalig Secretariaat (CVO HIK)
Aansluitingsmogelijkheden en mogelijke vervolgopleidingen	PBA Bedrijfsmanagement – afstudeerrichting Marketing

## 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.

**Dirk De Ceulaer** (*voorzitter*) is doctor in de Pedagogische Wetenschappen. Hij was hoogleraar, algemeen directeur en voorzitter van het directiecomité bij EHSAL, de Economische Hogeschool Brussel, de Hogeschool Universiteit Brussel en Odisee. Dirk De Ceulaer heeft ruime ervaring als voorzitter van beoordelingscommissies voor het hoger onderwijs in Vlaanderen.

**Jules Pieters** (*commissielid*) is emeritus-hoogleraar Toegepaste Psychologie met bijzondere aandacht voor leren en instructie aan de Universiteit Twente. Hij heeft ruime ervaring met de beoordeling van Associate Degrees in Nederland en Graduaatsopleidingen in Vlaanderen.

**Marc Claeys** (*commissielid*) studeerde orthopedagogiek en was onder meer onderwijsdirecteur in het HIPB (KAHOG) en directeur onderzoek, dienstverlening en permanente vorming aan de Arteveldehogeschool Gent. Hij heeft ervaring met onderwijsbeoordelingen in Vlaanderen.

**An Bomans** (*commissielid*) heeft een carrière opgebouwd in het domein van marketing, event management en HR, onder meer als Director Talent Development and Communications bij Halyard Health. Sinds kort is ze aan de slag bij Ingersoll Rand als Senior Strategic HR Leader.

**Ann De Beukelaer** (*student-commissielid*) studeerde Germaanse taal en letterkunde en werkt als account & editorial supervisor bij Headline Publishing Agency. Ze volgt momenteel de Specifieke Lerarenopleiding aan CVO Provincie Antwerpen.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Pieter Soete**, beleidsmedewerker Vlaanderen NVAO, procescoördinator.
- **Mark Delmartino**, MDM CONSULTANCY bvba, 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*

- Graduaat in de marketing- en de communicatiesupport, Toets Nieuwe Opleiding, Motivatie, Thomas More, februari 2019.

### *Verplichte bijlagen bij het informatiedossier*

- Domeinspecifieke leerresultaten
- Opleidingsspecifieke leerresultaten
- Schematisch programmaoverzicht voltijds en deeltijds traject
- ECTS-fiches van de eerste 60 studiepunten
- Verklaring op eer inzet middelen en personeel
- Overzicht van contacten met het werkveld
- Onderwijs- en examenreglement
- EVC-EVK
- Lijst van gekende aanvullingstrajecten
- Rapport van de Commissie Hoger Onderwijs

### *Documenten beschikbaar gesteld tijdens het toelichtend gesprek*

- Onderwijs- en examenreglement 2019-2020 bij de opleidingen van Track 5

