

GRADUAAT IN DE MARKETING- EN DE COMMUNICATIESUPPORT

HOGESCHOOL PXL

TOETS NIEUWE OPLEIDING • ADVIESRAPPORT

23 APRIL 2019





Inhoud

1	Samenvattend advies van de visitatiecommissie.....	4
2	Rapportage van de bevindingen en overwegingen	6
2.1	Generieke kwaliteitswaarborg 1: beoogd eindniveau	6
2.2	Generieke kwaliteitswaarborg 2: onderwijsleeromgeving	7
2.3	Generieke kwaliteitswaarborg 3: te realiseren eindniveau	11
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).....	17
	Bijlage 3: Samenstelling visitatiecommissie.....	18
	Bijlage 4: Overzicht van de bestudeerde documenten	19
	Bijlage 5: Lijst met afkortingen	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.

Het graduaat in de marketing- en de communicatiesupport van Hogeschool PXL is ontstaan uit een omvorming van de HBO5-opleiding Meertalig secretariaat van PCVO Limburg. De studenten kunnen kiezen uit twee afstudeerrichtingen: marketingsupport en communicatiesupport. De commissie is van mening dat de keuze voor deze beide afstudeerrichtingen logisch en goed onderbouwd is. Verder ziet de commissie bij de opleiding een goed bewustzijn van de verschillen tussen het graduaats- en het bachelorniveau. De opleidingsspecifieke leerresultaten sluiten voldoende aan bij de domeinspecifieke leerresultaten. Wel is de commissie van mening dat de OLR voor wat betreft de kennis van het Engels en Frans mogelijk te hoog gegrepen is.

De commissie ziet een aantal sterke punten in de vormgeving van de graduaatsopleiding. Het onderwijsconcept sluit aan bij de praktijk binnen Hogeschool PXL. De brede instroom wordt doorverwezen naar de relevante dag- en avondopleiding. Het curriculum is degelijk uitgewerkt en realistisch; de opleiding geeft er steeds blijk van oog te hebben voor de haalbaarheid binnen het graduaatsniveau. Ook het werkplekleren is goed uitgewerkt, met als sterke elementen de aandacht voor matching, de werkplekscan bij bedrijven en de graduele opbouw van het werkplekleren. Tot slot is de commissie van mening dat de opleiding een sterk lectorenteam in het veld heeft gebracht.

De commissie kan zich vinden in de uitgangspunten en opzet van het evaluatiebeleid. Dit beleid geldt voor alle graduaatsopleidingen en is geworteld in de visie van de hogeschool. De commissie is van mening dat het evaluatiekader stevig is uitgewerkt en onderbouwd. De aanstelling van een toetscoördinator en interne toetscommissie borgen de kwaliteitscontrole in de organisatie. Verder waardeert de commissie de sterke werkveldbetrokkenheid bij het ontwerp van de evaluatie en de beoordeling.

Tot slot is de commissie positief over het systeem van kwaliteitszorg van de opleiding. Zij constateert dat het PXL-model aangepast is aan de specifieke behoeften en vragen van de graduaatsopleidingen. Verder stelt de commissie vast dat de PDCA-cyclus wordt gevolgd bij het borgen van de gewenste kwaliteit. Wel is de commissie van mening dat de opleiding nog beter gebruik kan maken van de specifieke ervaring van de CVO's. Met name hun didactische en inhoudelijke expertise met de doelgroep, de institutionele laagdrempeligheid en het vlotte informele contact met de studenten zijn volgens de commissie waardevolle elementen die zeker borging verdienen.

De commissie die de aanvraag van Hogeschool PXL 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.

De commissie beveelt de opleiding aan:

- OLR7, het gewenste taalniveau, in lijn te brengen met het taalniveau dat de studenten daadwerkelijk kunnen bereiken in de opleiding;
- Verder werk te maken van de concretisering voor het graduaatsniveau van het systeem van beoordeling, toetsing en examinering en de opzet en organisatie van de interne kwaliteitszorg, en hierbij goed te kijken naar en gebruik te maken van de waardevolle elementen uit de expertise van de CVO's.
- Internationale benchmarking op te pakken om de opleiding duidelijker te positioneren.

Den Haag, 23 april 2019

Namens de commissie ter beoordeling van de toets nieuwe opleiding voor de opleiding
graduaat in de marketing- en de communicatiesupport van Hogeschool PXL,

Guy Aelterman
(voorzitter)

Erik van der Spek
(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

Het graduaat in de marketing- en de communicatiesupport van Hogeschool PXL is ontstaan uit een omvorming van de HBO5-opleiding Meertalig secretariaat van PCVO Limburg. De studenten kunnen kiezen uit twee afstudeerrichtingen: marketingsupport en communicatiesupport. De opleiding is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met het werkveld, wat onder meer tot uiting komt in de prominente plaats die het werkplekleren inneemt. De graduaatopleiding wordt als dagopleiding en als avondopleiding aangeboden op de campus van Hogeschool PXL in Hasselt.

Het profiel van de opleiding komt tot uiting in de visie en de missie die Hogeschool PXL heeft geformuleerd. De missie vormt volgens het aanvraagdossier de bestaansgrond van de opleiding:

De opleiding graduaat in de marketing- en de communicatiesupport leidt kwalitatieve, onmiddellijk inzetbare professionals op die ondersteuning bieden aan de marketing- en/of communicatieafdeling.

Deze missie wordt geconcretiseerd in de volgende visie:

De opleiding graduaat in de marketing- en de communicatiesupport vormt samen met het werkveld eXcellente professionals met een hands-on-mentaliteit die teamgericht werken en een ingesteldheid tot levenslang leren hebben.

De term 'eXcellent' verwijst naar de 'X-factor', die de genetische code van Hogeschool PXL vormt. Deze genetische code is opgebouwd uit de kernthema's (em)passie, (internationaal) samen(net)werking, ondernemend & innovatief, en multi- & disciplinariteit.

De opleiding heeft in het aanvraagdossier het instroomprofiel aangegeven (zie hiervoor GKW2), maar het uitstroomprofiel is minder duidelijk. De vertegenwoordigers van de opleiding hebben in het toelichtend gesprek aangegeven medewerkers op te leiden met een brede kennis van communicatie en/of marketing, die in een ondersteunende functie een aantal taken onder begeleiding kunnen uitvoeren. Daarbij gaat het onder meer om voorbereidende taken (bijvoorbeeld het voorbereiden van berichten op een website of voor sociale media) of beheertaken (zoals webbeheerder). De commissie adviseert om het profiel van de opleiding goed uit te werken, zodat het ook kan worden gebruikt in de communicatie en voorlichting.

De opleiding heeft het beoogde eindniveau gebaseerd op de domeinspecifieke leerresultaten (DLR), die zijn opgenomen in bijlage 2. Ze heeft ervoor gekozen om opleidingsspecifieke leerresultaten (OLR) te formuleren. De OLR zijn afgestemd met het werkveld, zijn ingekleurd met de begrippen uit de X-factor en sluiten aan bij de missie van de opleiding. Ze zijn samengebracht onder vier centrale thema's c.q. rollen van de student:

1. Marketing- en communicatiemedewerker
2. Informatiebeheerder
3. Teamplayer – communicator
4. Levenslang lerende

De vertegenwoordigers van de opleiding geven aan dat de DLR volledig worden afgedekt door de OLR. De commissie heeft vastgesteld dat dit juist is.

Overwegingen

De commissie is te spreken over de graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport. De opleiding heeft zich verzekerd van betrokkenheid van het werkveld, onder meer via een werkveldcommissie. De opleiding komt tegemoet aan een sterk gevoelde behoefte vanuit het werkveld. Bovendien zijn ook studenten betrokken bij de totstandkoming van de opleiding. De keuze voor twee afstudeerrichtingen is volgens de commissie logisch en goed onderbouwd. Verder ziet de commissie een goed bewustzijn van de verschillen tussen het graduaats- en het bachelorniveau.

Hogeschool PXL kiest met het oog op de ontwikkeling van de eXcellente professional bewust voor opleidingsspecifieke leerresultaten die recht doen aan de eigen missie en visie. PXL is vertrokken vanuit de beroepskwalificaties en heeft de competenties gestructureerd volgens de vier genoemde rollen. De opleidingsspecifieke leerresultaten sluiten volgens de commissie voldoende aan bij de domeinspecifieke leerresultaten. Wel heeft de commissie haar twijfels over OLR7: 'De gegradueerde communiceert schriftelijk en mondeling effectief en doelgroepgericht in het Nederlands, in het Engels en in het Frans, zowel intern als extern'. De commissie is van mening, ook na het toelichtend gesprek, dat dit OLR voor wat betreft het Engels en Frans mogelijk te hoog gegrepen is. De commissie adviseert de opleiding deze eis in lijn te brengen met het taalniveau dat de studenten daadwerkelijk kunnen bereiken.

De opleiding heeft nog geen internationale benchmark opgesteld. De vertegenwoordigers van de opleiding geven aan dat dit type (graduaats)opleidingen nog redelijk nieuw is. Daarom is besloten om van een blanco blad te beginnen en de noden van het werkveld leidend te laten zijn. Maar de lectoren hebben al wel de nodige informele contacten met hogescholen in het buitenland, waarbij ook bezien wordt of samenwerking tot de mogelijkheden behoort. Men heeft bovendien de intentie om het eigen programma in de toekomst meer te vergelijken met buitenlandse programma's. De commissie kan zich hierin vinden.

Tot slot waardeert de commissie het feit dat PXL het eigen (hogeschool)accent (de X-factor) als surplus heeft toegevoegd aan de domeinspecifieke leerresultaten. De vertegenwoordigers van de opleiding zien bovendien in dat de invulling van de X-factor aangepast moet worden aan het graduaatsniveau. De commissie sluit zich hierbij aan.

Oordeel: voldoende

2.2 Generieke kwaliteitswaarborg 2: onderwijsleeromgeving

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

Bevindingen

Het programma beslaat in principe twee jaar (120 studiepunten) en is opgebouwd uit twee semesters per jaar. De opleiding is te volgen als dagprogramma of als avondprogramma. In het laatste geval wordt het programma verdeeld over drie jaren.

Instroom

De opleiding richt zich op een brede instroom die bestaat uit vijf groepen:

1. Generatiestudenten (vooral vanuit het BSO en TSO) met belangstelling voor marketing en communicatie;
2. Bachelorstudenten die zich willen heroriënteren wat betreft hun studiekeuze;
3. Werknemers uit de sector, in het kader van levenslang leren;

4. Werkenden die nog niet werkzaam zijn in deze sector;
5. Werkzoekenden.

De opleiding verwacht ongeveer 50-60 studenten te kunnen aantrekken, verdeeld over het dag- en avondtraject.

Didactische aanpak

Het onderwijs van Hogeschool PXL is volgens het aanvraagdossier authentiek, student-gecentreerd en biedt maximale ontwikkelingskansen. Authentiek onderwijs houdt in dat de beroepspraktijk het uitgangspunt vormt. Dit komt tot uiting in onderwijsleeractiviteiten als onder andere het werkveld verkennen, projectmatig werken en participeren in de praktijk. De meest zichtbare vormen van authentiek onderwijs vormen het werkplekleren en de graduaatsproef.

Het tweede element, studentgecentreerdheid, komt allereerst tot uiting in de intake. De studenten hebben een gesprek met een van de lectoren, die hen onder meer kan adviseren over de keuze tussen bachelor- en graduaatsopleiding. In de vormgeving van het onderwijs houdt de opleiding rekening met de verschillen in de instroom. Verder is de student zelf verantwoordelijk voor diens eigen leerproces, maar de begeleiding is erop gericht eventuele knelpunten in een vroeg stadium te herkennen. Daarom is de begeleiding met name in het eerste jaar intensief.

Het derde element, maximale ontwikkelingskansen, komt onder meer tot uiting in de persoonlijke leerwegen (met gebruik van EVC/EVK), de inzet van ICT (bijvoorbeeld in blended learning, wat onder meer van belang is voor de talenstudie) en de studentenbegeleiding.

Curriculum

Het onderwijs is georganiseerd in vijf pijlers:

- *Communicatiemanagement* (9 studiepunten voor studenten marketingsupport, 20,5 studiepunten voor studenten communicatiesupport); hierin wordt onder meer aandacht besteed aan de vier grote disciplines binnen communicatie: reclame, public relations, events en digitale communicatie. De studenten leren onder meer werken met social media, bijvoorbeeld Twitter en Facebook: ze moeten berichten kunnen voorbereiden en een website of kanaal kunnen beheren.
- *Marketingmanagement* (20 studiepunten voor marketingsupport, 9 studiepunten voor communicatiesupport); hierin staan de 4P's van de marketingmix centraal (product, prijs, plaats en promotie).
- *Bedrijfsadministratie* (19 studiepunten voor marketingsupport, 18,5 studiepunten voor communicatiesupport); naast boekhouding en juridische basiskennis leren de studenten in deze pijler ook werken met de relevante software (zoals Word en Excel, en bij communicatie ook Indesign en Photoshop).
- *Taalvaardigheid* (23 studiepunten); zakelijke communicatie, ook in het Engels en Frans. Ook copywriting is een onderdeel van deze pijler.
- Professioneel werken (49 studiepunten); hierbij gaat het vooral om het werkplekleren en de graduaatsproef.

De commissie heeft met vertegenwoordigers van de opleiding gesproken over het taalonderwijs. Uit dat gesprek blijkt dat de ambitie is dat studenten de vreemde talen (Frans en Engels) op een functioneel niveau beheersen (zie ook de opmerkingen hierover bij GKW1). Het grammaticale niveau is ondergeschikt aan de functionele eisen. De studenten mogen fouten maken, een medewerker met bachelorniveau zal de tekst controleren. De eindredactie moet in deze gevallen door een native speaker worden gedaan. In het Nederlands dienen de studenten wel foutloos te schrijven. Voor Engels en Frans werkt de opleiding met introductiecursussen om het basisniveau te bereiken, daarna zijn Plustrajecten mogelijk; die bestaan al voor de bacheloropleiding; ze worden aangepast voor de graduaat.

Daarbij maakt de opleiding gebruik van blended learning. Voor het Nederlands zijn er remediërings-cursussen beschikbaar. De commissie is van mening dat deze aanpak zowel effectief als realistisch is.

Naast de vijf pijlers hanteert de opleiding ook een aantal leerlijnen, die voortvloeien uit de onderwijsvisie van PXL (de X-factor):

- de leerlijn onderzoekend handelen
- de leerlijn ondernemend handelen
- de leerlijn internationaal en intercultureel handelen

De commissie heeft een aantal vragen gesteld over de leerlijnen en dan met name over de invulling ervan op graduaatsniveau. Uit de antwoorden blijkt dat de opleiding een laagdrempelige invulling aan de leerlijn onderzoekend handelen geeft. Een student moet een praktijkprobleem detecteren, verkennen en oplossen. Daarbij gaat het eerder om kritisch nadenken en analytisch vermogen dan om onderzoek doen. De studenten hoeven ook geen uitgebreide paper te schrijven. Ze houden wel een presentatie waarin ze aangeven wat ze hebben gedaan, wat het heeft opgeleverd en wat ze ervan hebben geleerd. Ze schrijven dan een onderbouwde aanbeveling voor het management. De commissie kan zich vinden in deze invulling.

Bij intercultureel handelen gaat het vooral om communiceren met een divers publiek. Bij marketing komt bijvoorbeeld ook etnomarketing aan de orde. Hierover wil de opleiding ook een aantal gastlezingen laten houden. Een aantal lectoren geeft al les over dit thema in de bachelor.

Werkplekieren

Een substantieel onderdeel van de opleiding is ingeruimd voor werkplekieren. De belangrijkste onderdelen zijn het werkplekieren (41 studiepunten) en de graduaatsproef (5 studiepunten). Reeds in het eerste kwartaal, maken de studenten kennis met het werkveld in de vorm van bedrijfsbezoeken. Het werkplekieren kent een graduele opbouw en wordt per competentie opgebouwd van 'Elementair' (kennismaken, leren, observeren) naar 'Doorgroei' tot 'Integratie' in het vierde semester. Daarbij neemt de zelfstandigheid van de student in de loop van de opleiding toe.

De opleiding heeft al een groot aantal bedrijven en instellingen bereid gevonden om één of meer studenten te ontvangen en te begeleiden. Bij elk bedrijf wordt een werkplekscan uitgevoerd, die aangeeft welke competenties de student daar kan behalen. De voorkeur gaat uit naar bedrijven die zowel een marketing- als een communicatieafdeling hebben. Als bij een organisatie niet alle competenties behaald kunnen worden, zal de student het werkplekieren bij meerdere organisaties moeten uitvoeren. Een goede matching tussen student en bedrijf is een belangrijke succesfactor: daarom organiseert de opleiding zogenoemde 'handshake-events', waarop studenten en werkgevers elkaar kunnen leren kennen. Elke student wordt begeleid door een leercoach (een lector van de opleiding) en een werkplekcoach (de coach op de werkplek).

Voor de avondstudenten is het vaak niet mogelijk om werkplekieren in hun werkzaamheden in te passen. Voor hen wordt in het eerste jaar gewerkt met gesimuleerd werkplekieren, praktijkopdrachten die ze bij de opleiding uitvoeren. In het tweede en derde jaar dienen studenten tijd vrij te maken voor het werkplekieren en kunnen ze bijvoorbeeld een bepaalde periode verlof nemen en dan alle uren werkplekieren tijdens hun verlof uitvoeren. Een andere optie is dat avondstudenten in de loop van het tweede jaar een baan in de marketing- en communicatiesector vinden. De commissie constateert dat het werkplekieren voor avondstudenten nog moet uitkristalliseren.

In de graduaatsproef (5 studiepunten) levert de student zelfstandig een bijdrage aan een marketing- of communicatie-instrument/campagne/project. Het gaat om een praktische oplossing voor een probleem waarmee hij/zij tijdens het werkplekleren in aanraking is gekomen. De bijdrage kan een vernieuwing, een verbetering of een aanvulling zijn. Voorbeelden zijn de voorbereiding van een haalbaarheidsstudie, een vernieuwing binnen een communicatiecampagne, een vergelijking tussen leveranciers.

Lectoren

Het onderwijs zal worden verzorgd door lectoren van zowel PCVO Limburg (vanuit de opleidingen *Meertalig secretariaat* en *Marketing*) als Hogeschool PXL (bacheloropleidingen *Office management*, *Communicatiemanagement* en *Bedrijfsmanagement*). Het personeel beschikt over de nodige competenties om de opleidingsonderdelen van het curriculum te verzorgen. De opleiding schat ongeveer 4 VTE nodig te hebben. In april of mei worden de lectoren toegekend aan de verschillende vakken. De commissie heeft kennisgemaakt met een afvaardiging van de lectoren en is van mening dat het onderwijs bij hen in goede handen is. Alle lectoren die bij de graduaatsopleidingen lesgeven, zullen opgeleid worden in onder meer coaching en het omgaan met het werkveld. Ook voor de werkveldcoaches is een opleidingstraject voorzien.

Overwegingen

De commissie ziet een aantal sterke punten in de vormgeving van de graduaatsopleiding. Het onderwijsconcept is duidelijk uitgewerkt en sluit aan bij de praktijk binnen Hogeschool PXL. De brede instroom wordt goed beoordeeld tijdens de intake en doorverwezen naar de relevante dag- en avondopleidingen. Het curriculum is degelijk uitgewerkt en realistisch; de opleiding geeft er steeds blijk van oog te hebben voor de haalbaarheid binnen het graduaatsniveau. Horizontale en verticale samenhang binnen het curriculum wordt tot stand gebracht met behulp van de vijf pijlers en de drie leerlijnen.

De opleiding heeft goed nagedacht over de plaats van de talen in het curriculum, zowel van het Nederlands als van het Frans en Engels. De studenten krijgen voldoende remediërmogelijkheden aangeboden. De commissie onderschrijft dat de gegradueerden het Nederlands wel correct dienen te beheersen. De commissie kan zich vinden in de invulling van de competenties, waarbij de benadering van onderzoekend leren goed is aangepast aan het graduaatsniveau.

Ook het werkplekleren is in de ogen van de commissie goed uitgewerkt. Sterke elementen zijn de aandacht voor matching (met het handshake-event), de werkplekscan bij bedrijven en de graduele opbouw van het werkplekleren. De rolverdeling tussen de leercoach en de werkplekcoach is duidelijk en er zijn adequate professionaliseringstrajecten voorzien. Het werkplekleren voor de avondstudenten is nog wel een aandachtspunt, maar de opleiding heeft met het gesimuleerde werkplekleren in het eerste jaar een goede eerste stap gezet.

Bij de invulling van de graduaatsproef is de commissie van mening dat blijvende aandacht voor het dreigende gevaar van niveauverhoging nodig is. De commissie kan zich vinden in de mondelinge toelichting, waarin de vertegenwoordigers van de opleiding aangeven dat het gaat om een praktische verbetering van een werkproces of communicatieproduct. Maar de commissie benadrukt dat de lat niet hoger gelegd dient te worden.

Tot slot is de commissie van mening dat de opleiding een sterk team in het veld heeft gebracht dat op weg is met de voorbereidingen voor het komende academiejaar. Het personeel is zowel kwalitatief als kwantitatief voldoende, met 4 VTE is het zelfs ruim bemeten te noemen. Het personeelsbeleid is goed uitgewerkt met veel aandacht voor de professionalisering van de staf.

Oordeel: voldoende

2.3 Generieke kwaliteitswaarborg 3: te realiseren eindniveau

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

Bevindingen

De evaluatie is gebaseerd op het evaluatiekader voor de graduaatsopleidingen van PXL. Dit kader gaat uit van de visie en het onderwijsconcept van PXL. Daarin staat centraal dat elke evaluatie authentiek en studentgecentreerd is en maximale ontwikkelingskansen biedt. De opleiding heeft dit vertaald naar tien richtlijnen die het kader bieden voor evaluatie. Die richtlijnen geven onder meer aan dat evaluatie plaatsvindt met behulp van authentieke opdrachten en dat er werkvelddeskundigen betrokken worden bij de evaluatie. Verder gaan de richtlijnen in op de relatie tussen de evaluatie en de OLR, de eisen aan feedback en de gang van zaken bij meerdere beoordelaars. De commissie is van mening dat de opleiding een bruikbaar kader voor evaluaties heeft ontwikkeld. Een aan te stellen toetscoördinator en een interne toetscommissie moeten toezien op de toepassing van dit kader.

Bij de toetsing maakt de opleiding gebruik van verschillende evaluatievormen, zoals examens, casustoetsen, presentaties en practicumopdrachten. Bij de ontwikkeling hiervan wordt gekeken naar de betrouwbaarheid, validiteit en transparantie van de evaluaties. Dit wordt bewaakt door de interne toetscommissie.

Het eindniveau wordt getoetst in het werkplekleren (Werkplekleren 3 en 4) en de graduaatsproef. Het onderdeel Werkplekleren wordt getoetst op basis van de observatie van de werkprestaties van de student en een portfolio werkplekleren. De eindbeoordeling vindt plaats tijdens een driehoeksgesprek aan het einde van dit onderdeel: dat is een gesprek tussen de student, de werkplekcoach en de leercoach. De laatste twee bepalen gezamenlijk het eindcijfer van de student.

Voor de graduaatsproef stelt de student een rapport op over zijn of haar onderzoeksproject, waarin een fiche per onderzoeksfase en andere bewijsstukken zijn opgenomen. De student presenteert het onderzoek tijdens een jurymoment: dit is een gesprek tussen de student, de graduaatsproefbegeleider, de opdrachtgever en een vertegenwoordiger van het werkveld.

Overwegingen

De commissie kan zich vinden in de uitgangspunten en opzet van het evaluatiebeleid. Dit beleid geldt voor alle graduaatsopleidingen en is geworteld in de visie van de hogeschool. De commissie is van mening dat het evaluatiekader stevig is uitgewerkt en onderbouwd. De aanstelling van een toetscoördinator en interne toetscommissie borgen de kwaliteitscontrole in de organisatie. Verder waardeert de commissie de sterke werkveldbetrokkenheid bij het ontwerp van de evaluatie en de beoordeling.

Een deel van de toetsing is nog in ontwikkeling. Dat geldt ook voor de rubrics, maar daarbij kan de opleiding gebruikmaken van de rubrics die voor de bacheloropleiding zijn ontwikkeld. De toetsing wordt vastgelegd in een evaluatieplan: de commissie heeft begrepen dat dit plan nog te ontwikkelen is, maar op de actielijst staat. De commissie is van mening dat de opleiding een goede basis heeft gelegd voor de toetsing en zich bewust is van de nog te nemen stappen.

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 verbetering van de opleiding waar de relevante stakeholders bij betrokken worden.

Bevindingen

Het kwaliteitszorgsysteem van Hogeschool PXL maakt gebruik van kwaliteitskenmerken die aangepast werden aan de eigenheid van de graduaatsopleidingen. Voor de graduaaten is een set van negen kwaliteitskenmerken vastgelegd, die de opleidingen gebruiken als toetssteen voor de gerealiseerde onderwijskwaliteit. De opleidingen worden geïntegreerd in het kwaliteitszorgsysteem waarin de PDCA-systematiek centraal staat en ze periodiek beoordeeld worden. De volgende cyclus loopt van 2021 t/m 2026. De cyclus begint met het opstellen van een beleidsplan en eindigt met een kwaliteitstoets. Hierbij beoordeelt een commissie van onafhankelijke externe experts de opleiding aan de hand van minstens vier van de negen kwaliteitskenmerken.

De commissie heeft de vertegenwoordigers van de opleiding gevraagd of een vaste zesjarige cyclus niet te dwingend is voor de graduaatsopleidingen. De vertegenwoordigers zijn echter van mening dat zo'n cyclus duidelijkheid geeft en ervoor zorgt dat de verschillende opleidingen met hetzelfde bezig zijn en van elkaar kunnen leren. Bovendien is de ondersteuning ingericht op deze cyclus. Voorts geven ze aan dat er minder werk uit de cyclus voortvloeit als kwaliteit een continu aandachtspunt is. PXL ontwikkelde een elektronisch programma voor de opvolging van beleids- en actieplannen (PROBA) hetgeen voor de opleidingen de opvolging faciliteert van welke acties op een bepaald moment nodig zijn.

Voor elke opleiding worden jaarlijks prestatie- en perceptiemetingen uitgevoerd. Via de prestatiemetingen krijgt de opleiding zicht op het aantal inschrijvingen, het studierendement, het diplomarendement, de studieduur (per in- en uitstroomcohort), de afhakers en de mate van internationalisering. In de perceptiemetingen wordt nagegaan welk beeld een bepaalde doelgroep heeft over aspecten van het onderwijs of de opleiding. Voor de graduaatsopleidingen werden nieuwe vragenlijsten ontwikkeld.

Bij de kwaliteitszorg worden interne en externe stakeholders betrokken. Bij de graduaatsopleidingen is met name de betrokkenheid van het werkveld van belang. Al bij de ontwikkeling van de opleiding is een werkveldcommissie betrokken geweest. Deze commissie wordt structureel verankerd in de kwaliteitswerking van de opleiding en zal regelmatig samenkomen om de verdere ontwikkeling van de opleiding mee vorm te geven. Verder wordt de mening van het werkveld ook periodiek geïnventariseerd in de perceptiemetingen.

Overwegingen

De commissie is positief over het systeem van kwaliteitszorg dat de opleiding hanteert. Zij constateert dat het PXL-model aangepast is aan de specifieke behoeften en vragen van de graduaatsopleidingen. De commissie is van mening dat het systeem veel oog heeft voor de betrokkenheid van stakeholders, zoals studenten en het werkveld. Verder stelt de commissie vast dat de kwaliteitszorgcyclus wordt gevolgd bij het realiseren en borgen van de gewenste kwaliteit: deze cyclus omvat een beleidsplan, twee kwaliteitstoetsen, jaarverslagen, perceptiemetingen en prestatiemetingen, PDCA-gewijs werken en het betrekken van in- en externe stakeholders. De werkveldcommissie is structureel verankerd in het kwaliteitsproces.

Hoewel het systeem van kwaliteitszorg in de ogen van de commissie een goede basis vormt, moet het nog verder vertaald worden naar de eigenheid van de graduaatsopleidingen. Daarbij past ook aandacht voor de sterke elementen uit het CVO-verleden.

De commissie adviseert de opleiding goed te kijken naar en gebruik te maken van de waardevolle elementen uit de CVO-expertise (didactische en inhoudelijke expertise met de beoogde doelgroep, de institutionele laagdrempeligheid en de traditie van vlot en informeel contact met de studenten). Deze laagdrempelige kwaliteitscultuur van de CVO's vormt in de ogen van de commissie een meerwaarde.

Oordeel: voldoende

2.5 Eindoordeel

De commissie is van mening dat de graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport gebaseerd is op een duidelijke visie en een duidelijk profiel. De opleiding heeft een herkenbare invulling gegeven aan het graduaatsprofiel en daarbij goed samengewerkt met het bedrijfsleven. Een sterk punt is verder het onderwijsconcept, dat goed aansluit bij de praktijk binnen Hogeschool PXL. Het curriculum is degelijk uitgewerkt en realistisch; dat geldt ook voor het werkplekleren. Verder is de commissie van mening dat de opleiding beschikt over een sterk lecorenteam.

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

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 20 maart 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 20 maart 2019 om 15.00 uur. De onderstaande gesprekspartners namen hieraan deel:

- De heer Benny Bierebeeck
- De heer Herve Van de Weyer
- De heer Steven Hulsmans
- Mevrouw Tine Aelter
- Mevrouw Ruth Bloemen

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

Tijdens een besloten nabespreking op 20 maart 2019 heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een oordeel op de vier generieke kwaliteitswaarborgen en een eindoordeel. De commissie heeft deze conclusie in volledige onafhankelijkheid genomen.

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

4 Overzicht oordelen

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

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

Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding

Partner samenwerkingsverband	Hogeschool PXL
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Elfde-Liniestraat 24, B-3500 HASSELT + 32 (0) 11 77 55 55 pxl@pxl.be www.pxl.be
Naam, functie, telefoon, e-mail contactpersoon	Veronique Janssen, Diensthoofd kwaliteitszorg
Partner samenwerkingsverband	PCVO Limburg
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Elfde-Liniestraat 26, B-3500 HASSELT + 32 11 77 51 00 pvcolimburg@limburg.be www.pvcolimburg.be
Status instelling	Ambtshalve geregistreerd
Naam opleiding (graad, kwalificatie)	Graduaat in de marketing- en de communicatiesupport
Afstudeerrichtingen	• 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 vestiging waar de opleiding wordt aangeboden	Hasselt
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	• Professionele bachelor Communicatiemanagement – afstudeerrichting Commerciële communicatie) • Professionele bachelor 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. Deze is als volgt samengesteld:

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

Jo Baeyens (*commissielid*) is senior adviseur bij EURASHE en diploma expert bij NARIC Vlaanderen. Voorheen was zij actief als senior beleidsadviseur bij Arteveldehogeschool en daarvoor werkte ze bij de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) in Den Haag, waar ze de implementatie coördineerde van het accreditatieproces van EQF niveau 5-programma's in Vlaanderen. Ze was ook betrokken bij de accreditatie van bachelor- en masteropleidingen in beide landen. Zij heeft een ruime ervaring als lector van de opleiding Sociaal werk en was later ook directeur van dit departement Sociaal werk bij Arteveldehogeschool.

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 en financieringsvraagstukken. Daarvoor heeft zij ruim 30 jaar in de financiële sector gewerkt waarvan de laatste 10 jaar in diverse directieposities. Bij Rabobank Het Markiezaat was zij van 2011 tot 2015 directievoorzitter en voorzitter van de kredietcommissie. Tevens is zij lid van de Raad van Toezicht bij Arduin en voorzitter van de auditcommissie.

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

De commissie werd bijgestaan door:

- **Pieter Caris**, beleidsmedewerker Vlaanderen NVAO, procescoördinator
- **Erik van der Spek**, directeur Hendrikx Van der Spek, 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 van Hogeschool PXL.

Verplichte bijlagen bij het aanvraagdossier:

- Bijlage 1: Domeinspecifieke leerresultaten
- Bijlage 2: Vergelijking van de opleidingsspecifieke leerresultaten met de domeinspecifieke leerresultaten
- Bijlage 3: Schematisch programmaoverzicht
- Bijlage 4: ECTS-fiches opleidingsonderdelen trajectschijf 1
- Bijlage 5: Verklaring op eer m.b.t. het inzetten van de voorziene middelen en personeel en overzichtstabel personeel
- Bijlage 6: Overzicht van de contacten met het werkveld i.f.v. werkpleklers en interne kwaliteitszorg en intentieverklaringen
- Bijlage 7: Onderwijs-, examen- en rechtspositiereglement
- Bijlage 8: EVC- en EVK-procedure
- Bijlage 9: Vervolgtraject naar professionele Bachelor in het Bedrijfsmanagement afstudeerrichting Marketing en vervolgtraject naar professionele Bachelor in het Communicatiemanagement afstudeerrichting Commerciële communicatie
- Bijlage 10: Rapport in het kader van het kwaliteitstoezicht van de HBO5-opleidingen door de Commissie Hoger Onderwijs

Niet-verplichte bijlagen bij het informatiedossier:

Generieke documenten Hogeschool PXL

- Geïntegreerde proef voor graduaatsopleidingen - graduaatsproef
- Evaluatiekader graduaatsopleidingen
- Leerlijn onderzoekend handelen op niveau 5
- Beleidstekst Werkpleklers in graduaatsopleidingen
- Evaluatie op de werkplek van werkpleklers binnen graduaatsopleidingen
- Beschrijving kwaliteitskenmerken
- Beschrijving PXL-model blended learning

Opleidingsspecifieke documenten

- Opbouw van het werkpleklers
- Competentiematrix
- Evaluatievormenmatrix

Bijlage 5: Lijst met afkortingen

CVO	Centrum voor Volwassenenonderwijs
DLR	Domeinspecifieke leerresultaten
ECTS	European Credit Transfer System
EVC	Eerder verworven competenties
EVK	Eerder verworven kwalificaties
GKW	Generieke Kwaliteitswaarborg
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
OLOD	Doelstelling van een opleidingsonderdeel
OLR	Opleidingsspecifieke leerresultaten
PDCA	Plan-Do-Check-Act-(cyclus)

Het adviesrapport is tot stand gekomen in opdracht van de NVAO met het oog op de toetsing van de nieuwe graduaatsopleiding in de marketing- en de communicatiesupport van Hogeschool PXL.

