

Hogeschool Rotterdam

Ad ICT Service Management

Beperkte opleidingsbeoordeling

Samenvatting

In november 2017 is de bestaande Associate degree-opleiding (Ad) ICT Service Management van Hogeschool Rotterdam bezocht door een visitatiepanel van NQA. Studenten kunnen de Ad ICT Service Management volgen in Rotterdam. Het gaat om een tweejarig programma, dat zowel in voltijd als in deeltijd wordt aangeboden. Het panel beoordeelt de opleiding als goed.

Standaard 1: Beoogde leerresultaten

De opleiding ontvangt voor standaard 1 het oordeel goed.

Aan de beoogde leerresultaten van de Ad liggen een duidelijke visie en heldere keuzes ten grondslag, waardoor de opleiding een herkenbaar eigen profiel heeft. In samenspraak met het regionale werkveld en de lokale overheid is vastgesteld dat er behoefte is aan mensen die, met name in mkb-bedrijven, kunnen zorgen voor de betrouwbaarheid en continuïteit van ICT-systemen. Ze leren te analyseren wat een bedrijf nodig heeft en te adviseren welke techniek daar het beste bij past en hoe die georganiseerd kan worden. Bij het formuleren van de beoogde leerresultaten sluit de opleiding aan bij het landelijke competentieprofiel. Daarbinnen heeft de opleiding ervoor gekozen zich met name te richten op de fase Beheren. De opleiding profileert zich inhoudelijk met security en informatiebeveiligingsbeleid, en qua vaardigheden met onderzoek doen, professionele vorming en taalvaardigheid Nederlands. Dit is in overleg met het werkveld uitgewerkt in concrete leeruitkomsten. Het panel vindt de gefundeerde keuze voor het profiel en de gedetailleerde en consistente uitwerking ervan alsmede de beoogde leerresultaten een sterk punt en waardeert op grond hiervan deze standaard als goed.

Standaard 2: Onderwijsleeromgeving

De opleiding ontvangt voor standaard 2 het oordeel goed.

Uit de dekkingsmatrix blijkt dat elke onderwijsactiviteit is te herleiden tot het beroepsprofiel en hoe de activiteit bijdraagt aan een of meer kerntaken. De leerlijnen komen systematisch in de programmaonderdelen terug. De modulewijzers geven studenten informatie over de module en hoe die in de opleiding past, zodat het einddoel duidelijk voor ogen blijft. De leerlijnen dragen bij aan de ontwikkeling van een professionele identiteit, een stevige kennisbasis en professioneel handelen. De gehanteerde werkvormen zijn divers en stimuleren een actieve studiehouding. Aan de hand van projecten leren de studenten steeds zelfstandiger te werken en ontwikkelen ze systematisch hun onderzoeksvaardigheden. Projecten worden in de voltijdvariant uitgevoerd bij bedrijven in de regio, in de deeltijdvariant in het eigen bedrijf.

Het panel waardeert de intensieve begeleiding van studenten door docenten in de leerlijn SLC (Studieloopbaancoaching). Tweedejaars deeltijdstudenten begeleiden de eerstejaars voltijders in de vorm van peer coaching. Elke student kan naar behoefte extra cursussen volgen uit een breed aanbod, ook in de zomer, om de kans op studiesucces te vergroten. Er is veel aandacht voor taalbeheersing, waarbij creatieve onderwijsmethoden worden toegepast. Studenten kunnen een eigen accent aanbrengen door de keuze van stageplaatsen, afstudeeropdracht en keuzevakken.

Het docententeam is vakdeskundig, bevlogen en enthousiast. Veel docenten zijn niet alleen voor de Ad werkzaam, maar ook in het bedrijfsleven, een andere hbo-opleiding of in het mbo. Dit zorgt

voor uitwisseling en dynamiek. Er is veel aandacht voor professionalisering. De docenten hebben oog voor de studenten en zijn goed bereikbaar. Opvallend is de hands-on mentaliteit en de grote inzet en passie om gezamenlijk de studenten naar het eindniveau te begeleiden. Het panel concludeert dat de opbouw van het curriculum, de intensieve studiebegeleiding en de kwaliteiten van het docententeam in samenhang zorgen voor een zeer goede onderwijsleeromgeving, waardoor de studenten de beoogde leerresultaten kunnen behalen.

Standaard 3: Toetsing

De opleiding ontvangt voor standaard 3 het oordeel goed.

Toetsing en beoordeling zijn gebaseerd op een heldere toetsvisie die is vastgelegd in het Toetsplan. De toetsdekkingsmatrix en het toetsprogramma maken inzichtelijk dat alle beoogde leerresultaten tijdens de opleiding getoetst worden. De opleiding maakt gebruik van een combinatie van formatieve en summatieve toetsing en gevarieerde toetsvormen. Studenten krijgen in de modulewijzers informatie over de toetsing en beoordeling. Om het eindniveau aan te tonen leveren de studenten een afstudeerwerkstuk in en krijgen ze een final assessment.

De kwaliteitsborging is goed uitgewerkt. De opleiding hanteert het vierogenprincipe en alle beoordelaars, ook externe assessoren, zijn door de examencommissie formeel als examinator aangesteld. De curriculumcommissie is verantwoordelijk voor het toetsprogramma, de examencommissie van het Instituut voor Communicatie, Media en Informatietechnologie (CMI) voor de kwaliteit van toetsing en examinering. Er is een gezamenlijke toetscommissie van de bacheloropleiding Informatica en de Ad, die volgens vaste screeningsformulieren jaarlijks een aantal toetsen controleert op validiteit, betrouwbaarheid en representativiteit. Waar nodig leidt dit tot verbeteringsuggesties voor de docenten en het management. Tot slot is er een toetswerkplancommissie die de toetsing aan de hand van de leeruitkomsten monitort en jaarlijks voorstellen voor verbetering doet. Evaluatie van toetsing komt in de opleidingscommissie aan de orde. Zowel het systeem van toetsing als de borging ervan zijn volgens het panel over de volle breedte van een dusdanige kwaliteit dat het panel dit als goed beoordeelt.

Standaard 4: Gerealiseerde leerresultaten

De opleiding ontvangt voor standaard 4 het oordeel goed.

Studenten tonen het eindniveau aan in een afstudeerverslag, dat ze in een examenzitting verdedigen, en in een final performance assessment. In beide producten moeten de studenten laten zien dat ze gegroeid zijn van het operationele mbo-niveau naar het tactische Ad-niveau en op geïntegreerde wijze hun kennis en vaardigheden kunnen inzetten. Uit de afstudeerverslagen en assessmentbeoordelingen die het panel heeft ingezien, blijkt dat de beoogde leerresultaten gerealiseerd worden en dat het Ad-niveau bij alle afgestudeerden behaald is.

Uit de documentatie, maar vooral uit de gesprekken blijkt dat de alumni veel profijt hebben van hun opleiding. Het grootste deel stroomt door naar de arbeidsmarkt, waar ze functies vervullen als netwerk engineer, incidentmanager of medewerker servicedesk. Veel voltijdstudenten krijgen al via hun stage een baan. Ruim een kwart van de alumni stroomt door naar het derde jaar van een bacheloropleiding en is daar succesvol. Op grond van de afstudeerproducten en de uitstekende aansluiting op het werkveld en vervolgonderwijs, beoordeelt het panel deze standaard als goed.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	7
Schets van de opleiding	9
Standaard 1 Beoogde leerresultaten	11
Standaard 2 Onderwijsleeromgeving	13
Standaard 3 Toetsing	18
Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten	20
Eindoordeel over de opleiding	23
Aanbevelingen	25
Bijlagen	27
Bijlage 1 Bezoekprogramma	29
Bijlage 2 Bestudeerde documenten	30

Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande Associate degree-opleiding (Ad) ICT Service Management van Hogeschool Rotterdam. Het visitatiepanel van NQA dat de beoordeling heeft uitgevoerd is samengesteld door NQA, in opdracht van Hogeschool Rotterdam en in overleg met de opleiding. Voorafgaand aan de visitatie heeft de NVAO het panel goedgekeurd.

Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Ook bevat het enkele aanbevelingen voor de opleiding. Het rapport is opgesteld conform het *Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs* van de NVAO (2016) en het *NQA-protocol 2017 voor de beperkte opleidingsbeoordeling*.

De visitatie heeft plaatsgevonden op 1 november 2017. Het visitatiepanel bestond uit:

De heer prof.dr.ir. J.M. Versendaal (voorzitter, domeindeskundige)

De heer dr. J.M. Jansen (domeindeskundige)

De heer ing. A. Jellema (domeindeskundige)

De heer H.A. Bakker (studentlid)

Mevrouw dr. M.J.H. van der Weiden, auditor van NQA, trad op als lead-auditor van het panel.

Afstemming tussen alle deelpanels heeft allereerst plaatsgevonden door de instructie die de panelleden krijgen met betrekking tot het beoordelingskader. De tussen Hobéon en NQA gekalibreerde criteria voor de beoordeling maken onderdeel uit van deze instructie. Daaraan voorafgaand is de afstemming geborgd door overlap in de bezetting tussen alle deelpanels. Daarnaast is, rekening houdend met het feit dat elke opleidingsbeoordeling een individuele beoordeling betreft, vanuit de overlap in de bezetting, waar relevant, voortschrijdend gereflecteerd op vorige bezoeken binnen deze visitatiegroep. Verder wordt de afstemming tussen de panels geborgd door de ondersteuning van zo veel mogelijk dezelfde secretaris vanuit zowel Hobéon als NQA en door de inzet van getrainde voorzitters.

Bij de aanvraag heeft de instelling een ZER aangeboden. Deze voldeed naar vorm en inhoud aan de eisen van het desbetreffende NVAO-beoordelingskader en aan de eisen van het *NQA-protocol 2017*. Het visitatiepanel heeft de ZER bestudeerd en een bezoek aan de opleiding gebracht. Zie bijlage 1 en 2. Met alle (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie heeft het panel tot een weloverwogen oordeel kunnen komen.

Het visitatiepanel verklaart dat de beoordeling van de opleiding in onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Utrecht, 7 december 2017

Panelvoorzitter



prof.dr.ir. J.M. Versendaal

Leadauditor



dr. M.J.H. van der Weiden

Schets van de opleiding

De Associate degree (Ad) ICT Service Management is op 1 september 2012 gestart als nieuwe opleiding van de Hogeschool Rotterdam (HR). De opleiding maakt deel uit van de Rotterdam Academy (RAc), waarin de hogeschool alle Ad-opleidingen heeft ondergebracht. Deze gemeenschappelijke organisatie zorgt ervoor dat de Ad-opleidingen een eigen gezicht en onderwijskundige aanpak hebben en niet als een afgeleide van de bacheloropleidingen worden beschouwd. Waar mogelijk formuleren de opleidingen in de RAc gemeenschappelijke beleidsthema's, zoals op het gebied van studentbegeleiding en interactie onderwijs-werkveld. Met deze RAc vervult de HR een voortrekkersrol onder de hogescholen. In de RAc participeren vanaf de start ook de roc's Albeda en Zadkine. De afdelingen Techniek en ICT van deze beide roc's vormen sinds 1 september 2016 het Techniek College Rotterdam.

De Ad ICT Service Management sluit aan bij de mbo-4-opleidingen ICT beheerder of ICT netwerkbeheerder, maar is ook toegankelijk voor havisten. De opleiding is vanuit de bachelor Informatica in samenspraak met de beroepspraktijk ontwikkeld. Veel voltijdstudenten krijgen al tijdens stageopdrachten een baan aangeboden. Afgestudeerden kunnen na een schakelprogramma van een half jaar doorstromen naar het derde jaar van de bacheloropleiding Informatica. De meeste doorstromers kiezen echter voor de bacheloropleiding Business IT en Management (BIM). Deze sluit inhoudelijk beter aan bij de Ad.

In het studiejaar 2016-2017 begonnen 63 voltijd- en 17 deeltijdstudenten aan de Ad. Beide groepen werken aan dezelfde kerntaken. Deeltijdstudenten voeren in hun eigen werkomgeving werkopdrachten uit om hun competenties te ontwikkelen. Ze moeten daarom minimaal 24 uur per week werken in een functie die inhoudelijk relevant is voor de opleiding. De opleiding moet de werkplek goedkeuren.

In het begin had de Ad er last van dat dit type opleiding, op een niveau tussen mbo-4 en hbo-bachelor, op de arbeidsmarkt niet goed bekend was. Inmiddels zijn er al verschillende lichten afgestudeerden en weet het werkveld wat het kan verwachten. Zowel bedrijfswereld als gemeente Rotterdam hechten veel waarde aan de Ad-opleidingen en voelen zich erbij betrokken.

Standaard 1 Beoogde leerresultaten

De beoogde leerresultaten passen bij het niveau en de oriëntatie van de opleiding en zijn afgestemd op de verwachtingen van het beroepenveld en het vakgebied en op internationale eisen.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de beoogde leerresultaten. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **goed**.

Conclusie

Het panel stelt vast dat aan de beoogde leerresultaten van de Ad een duidelijke visie en heldere keuzes ten grondslag liggen, waardoor de opleiding een herkenbaar eigen profiel heeft. In samenspraak met het regionale werkveld en de lokale overheid is vastgesteld dat er behoefte is aan mensen die, met name in mkb-bedrijven, kunnen zorgen voor de betrouwbaarheid en continuïteit van ICT-systemen. Ze leren analyseren wat een bedrijf nodig heeft en te adviseren welke techniek daar het beste bij past en hoe die georganiseerd kan worden. Bij het formuleren van de beoogde leerresultaten sluit de opleiding aan bij het landelijke competentieprofiel. Daarbinnen heeft de opleiding ervoor gekozen zich te richten op de fase Beheren. De opleiding profileert zich inhoudelijk met security en informatiebeveiligingsbeleid, en qua vaardigheden met onderzoek doen, professionele vorming en taalvaardigheid Nederlands. Dit is in overleg met het werkveld uitgewerkt in zeven leerlijnen en in concrete leeruitkomsten. Het panel vindt de gedetailleerde en consistente uitwerking van het profiel en de beoogde leerresultaten een sterk punt.

Onderbouwing

Bij de formulering van de beoogde leerresultaten heeft de opleiding een heldere lijn gevolgd, van beroepsprofiel naar zes kerntaken en zeven leerlijnen. Deze uitwerking maakt gebruik van een constructiemodel, waarbij beroepspraktijk, opleidingsprofiel, didactisch model en leeruitkomsten in samenhang met elkaar worden gezien. Het panel vindt de uitwerking systematisch en goed doordacht.

Toen de opleiding vijf jaar geleden begon, is met vertegenwoordigers van het werkveld bekeken wat de meest toekomstvaste vervolgopleiding zou zijn voor mensen met een mbo-4-diploma ICT-beheerder. Er is gekozen voor een beroepsprofiel aan de voorkant, gericht op het verlenen van service (in tegenstelling tot de techniek aan de achterkant). Het accent ligt op het werken in kleinere ondernemingen, waar de afhankelijkheid van ICT steeds groter wordt. Deze bedrijven hebben behoefte aan professionals die kunnen analyseren wat een bedrijf nodig heeft, en kunnen adviseren over de optimale inzet van ICT in de uitvoering van bedrijfsprocessen.

Het beroepsprofiel past in het driedimensionale framework dat de koepelorganisatie van ICT-opleidingen in het hbo (de HBO-I Stichting) heeft opgesteld. De opleiding kiest ervoor zich binnen het framework te concentreren op de fase Beheren van de levenscyclus van een systeem. Wat betreft architectuurlagen gaat het om Infrastructuur, Bedrijfsprocessen, Gebruikersinteractie en Software. De opleiding profileert zich verder met security en informatiebeveiligingsbeleid, omdat

dit een steeds belangrijker component wordt van ICT Service Management. Om de studenten goed toe te rusten voor hun adviserende en servicegerichte rol, besteedt de opleiding veel aandacht aan onderzoek doen, professionele vorming en taalvaardigheid Nederlands. Essentieel is dat studenten leren eerst goed te communiceren met een klant, na te denken en de situatie te analyseren en daarna pas te gaan handelen. De opleiding beoogt studenten die gewend zijn op operationeel mbo-niveau te werken, uit hun comfort zone te halen en te begeleiden naar het tactische werk op EQF-niveau 5, op het snijvlak tussen werkvloer en management of tussen werkvloer en klant. De opleiding wil meer zijn dan een optelsom van cursussen, die immers op de markt los ingekocht kunnen worden. De meerwaarde die men de studenten wil meegeven is dat ze kunnen zien waar verbetering in hun bedrijf mogelijk is en in samenwerking met hun leidinggevende een advies en oplossing kunnen genereren.

Samen met het werkveld is het profiel vervolgens uitgewerkt in zes kerntaken. Deze kerntaken zijn geordend volgens het PDCA-paradigma: Plan (onderzoeken en tactisch adviseren), Do (uitvoeren, inrichten, tactisch plannen en/of sturen), Check (borgen van kwaliteit, professioneel reflecteren) en Act (adviseren in waardeketen). Per kerntaak zijn leeruitkomsten vastgelegd, die inzichtelijk maken wat op eindniveau aan kennis, houding en gedrag verwacht wordt van studenten. De studenten bereiken de leeruitkomsten aan de hand van zeven leerlijnen, die samen de Body of Knowledge and Skills vormen (BOKS). De kerntaken en leeruitkomsten bieden zowel docenten als studenten een helder schema, waaraan zij hun onderwijs- en leeractiviteiten steeds kunnen relateren.

De kerntaken zijn geformuleerd op niveau 5 van het European Qualifications Framework en voldoen aan de Dublin descriptoren Short Cycle. Daarnaast is het HBO-I framework gerelateerd aan het European e-Competence Framework (e-CF). Daardoor is de internationale positionering van de opleiding duidelijk. Tijdens de opleiding kunnen studenten een aantal officiële certificaten verwerven die internationaal erkend zijn, bijvoorbeeld Cisco-certificaten en een Oracle-certificaat. Het panel vindt dat de opleiding goed is gepositioneerd in de internationale kaders.

De relaties met de regio zijn hecht, zowel met het bedrijfsleven als met de gemeente Rotterdam. Bij de keuze van softwarepakketten en tools heeft de opleiding gekeken wat veel gebruikt wordt in de regio Rotterdam. De opleiding participeert in het Workforce Development Centre (WDC) van de RAc, dat zich inzet om opdrachten van werkgevers en leerwerkplekken voor studenten goed met elkaar te verbinden. Komend jaar wil de opleiding komen tot een vast bestand van 25 kroonrelaties. Op verzoek van de gemeente Rotterdam biedt de opleiding via het WDC plaatsen aan om mensen op te scholen naar het Ad-niveau en op die manier de uitstroom uit de sector op te vangen.

De communicatie met het werkveld verloopt niet alleen via de beroepenveldcommissie en de curriculumcommissie. Bij elk kernthema is een beroepenvelddocent betrokken: iemand uit het beroepenveld die een kleine aanstelling heeft bij de HR. Daarnaast komt er input van de bedrijfsbegeleiders bij stages en afstuderen. Externe deskundigen borgen bij de beoordeling van het afstuderen het eindniveau. Ook deze hechte verbinding met het werkveld vindt het panel een sterk punt.

Standaard 2 Onderwijsleeromgeving

Het programma, de onderwijsleeromgeving en de kwaliteit van het docententeam maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde leerresultaten te realiseren.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de onderwijsleeromgeving. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **goed**.

Conclusie

Het curriculum van de opleiding is gebaseerd op een duidelijke visie, zowel inhoudelijk als onderwijskundig. Uit de dekkingsmatrix blijkt dat elke onderwijsactiviteit is te herleiden tot het beroepsprofiel en hoe deze activiteit bijdraagt aan een of meer kerntaken. Het programma heeft duidelijke leerlijnen die systematisch in de programmaonderdelen terugkomen. De leerlijnen dragen bij aan de ontwikkeling van een professionele identiteit, een stevige kennisbasis en professioneel handelen. De gehanteerde werkvormen zijn divers en stimuleren een actieve studiehouding. Aan de hand van projecten leren de studenten steeds zelfstandiger te werken en ontwikkelen ze systematisch hun onderzoeksvaardigheden. Projecten worden in de voltijdvariant uitgevoerd bij bedrijven in de regio, in de deeltijdvariant in het eigen bedrijf.

Het panel waardeert de intensieve begeleiding van studenten door docenten in de leerlijn SLC (Studieloopbaancoaching). Tweedejaarsstudenten begeleiden de eerstejaars in de vorm van peer coaching. Elke student kan naar behoefte extra cursussen volgen die de kans op studiesucces vergroten. Er is veel aandacht voor taalbeheersing. Studenten kunnen een eigen accent aanbrengen door de keuze van stageplaatsen, afstudeeropdracht en keuzevakken.

Het docententeam is vakdeskundig, bevlogen en enthousiast. Veel docenten zijn niet alleen voor de Ad werkzaam, maar ook in het bedrijfsleven, een andere hbo-opleiding of in het mbo. Dit zorgt voor uitwisseling en dynamiek. Er is veel aandacht voor professionalisering, zowel individueel als voor het team als geheel. De docenten hebben oog voor de studenten en zijn goed bereikbaar. Opvallend is de hands-on mentaliteit en de bereidheid er gezamenlijk de schouders onder te zetten om de studenten naar het eindniveau te begeleiden.

Het panel concludeert dat de opbouw van het curriculum, de intensieve studiebegeleiding en de kwaliteiten van het docententeam in samenhang zorgen voor een zeer goede onderwijsleeromgeving, waardoor de studenten de beoogde leerresultaten kunnen behalen.

Onderbouwing

Relatie doelstellingen en opleidingsprogramma

De opleiding maakt via een competentiedekkingsmatrix en een curriculumschema duidelijk hoe alle beoogde leerresultaten in het programma aan de orde komen. Het programma is identiek voor de voltijd- en voor de deeltijdvariant: per periode staan dezelfde kerntaken centraal, maar de vormgeving is anders. Studenten kunnen daardoor gemakkelijk overstappen van de ene naar de andere variant.

Programmaopzet en inhoud

Het programma is opgebouwd aan de hand van zeven leerlijnen:

1. Beheer ICT & ICT Service Management;
2. Tooling;
3. Security & Informatiebeveiliging;
4. Onderzoek;
5. Nederlands;
6. Professionele vorming;
7. Studieloopbaancoaching (SLC).

De opleiding vindt het belangrijk dat studenten aan de hand van de leerlijnen een professionele identiteit, een stevige kennisbasis en professioneel handelen ontwikkelen. Bij een professionele identiteit gaat het om een proactieve, servicegerichte en communicatieve houding; de kennisbasis is gericht op bedrijfsvoering en beheer in de bedrijfscontext; voor professioneel handelen hebben studenten actuele kennis nodig over connectivity, unified communication, security en informatiebeveiliging.

Het cursusmateriaal is geschikt en van het juiste niveau. Het panel is onder de indruk van de modulewijzers. Daarin staan niet alleen alle studiegegevens, zoals het onderwijsprogramma, de te bestuderen literatuur, leeruitkomsten, toetsvorm, toetsmatrijs en aantal studiepunten, maar ook hoe de module past in het HBO-I framework en het beroepsprofiel. Hierdoor hebben docenten en studenten voortdurend het einddoel voor ogen waar ze naar toe werken.

Zoals hierboven vermeld, is het programma voor voltijd- en deeltijdstudenten inhoudelijk identiek. Deeltijdstudenten moeten minimaal 24 uur per week werken in een functie die gerelateerd kan worden aan het domeinmodel van HBO-I. De opleiding moet de werkplek vooraf goedkeuren. De deeltijdstudent gaat één dag per week naar de hogeschool, de competentieontwikkeling vindt vooral plaats in de eigen werkomgeving aan de hand van werkopdrachten. Voltijdstudenten lopen in het tweede en derde semester minimaal een dag per week stage. Uit het gesprek met de docenten bleek dat de stage geen zelfstandige leerlijn of programmaonderdeel is, maar dat het vooral gaat om praktijkgerelateerde opdrachten die de student in de stageomgeving moet uitvoeren. Het docententeam is van plan de stage een meer prominente plek in de opleiding te geven, met een eigen beoordelingskader. Dit wordt komend jaar uitgewerkt. In het vierde semester lopen de studenten hun afstudeerstage. Hiervoor geldt een eigen set beoordelingscriteria. Het panel vindt de gedachteontwikkeling over de stage een goed voorbeeld van de continue verbetercyclus waarmee het team aan het curriculum werkt. Nieuwe onderdelen worden vrijwel altijd door duo's ontwikkeld: een vaste docent van de Ad en een beroepenvelddocent.

Onderwijsconcept

Het onderwijsconcept gaat uit van werkend leren en lerend werken. Onderwijs en praktijk zijn met elkaar verweven. In korte tijd moeten de studenten veel kennis en ervaring opdoen. Tijdens het bezoek vertelde een eerstejaars deeltijdstudent dat hij nu al, na tien weken in de Ad, merkte dat hij zich meer bewust werd van de methodiek waarmee hij werkte, en van de theoretische onderbouwing van wat hij deed. Het management maakt de vergelijking met een pressure cooker. Docenten en studenten werken doelgericht. Door het heldere perspectief en de relatief korte duur van twee jaar zijn studenten bereid harder te werken. Uit de praktijk blijkt dat degenen

die na de Ad doorstuderen in een bachelor (ongeveer 25 à 30 procent van de afgestudeerden), daar duidelijk profijt van hebben. Zowel docenten als alumni bevestigden dit tijdens het bezoek.

Elke onderwijsperiode heeft minimaal één praktijkgestuurd project. Deze worden in de loop van de opleiding groter en vereisen meer zelfstandigheid. De leerlijn professionele vorming, de leerlijn onderzoek en taalvaardigheid Nederlands zijn onderdeel van elk project. Ook de andere onderwijsvormen dagen de studenten uit zich de stof actief eigen te maken: opdrachten, practica, intervisiebijeenkomsten en verschillende vormen van blended learning.

Begeleiding

De leerlijn SLC richt zich op de vorming van de student als persoon, de vorming van de hbo-student en het zich eigen maken van het beroepsprofiel. De SLC-coach onderzoekt samen met de student wat nodig is om de studie tot een goed einde te brengen en een beroepsprofessional te worden. Elk semester heeft de SLC-coach een individueel gesprek over de competentieontwikkeling en worden afspraken gemaakt voor de volgende periode. Studenten schrijven reflectieverslagen en leggen een portfolio aan. Groepsgewijs vindt intervisie plaats. Er worden bedrijfsbezoeken georganiseerd en studenten worden gestimuleerd vakgerichte seminars en beurzen te bezoeken. Tijdens het bezoek lieten de studenten het panel weten dat ze de periodieke SLC-gesprekken vooral in het begin nuttig vinden om de structuur van de opleiding te doorgronden, maar dat ze het in een latere fase zelf niet echt nodig hebben. Ze vinden het maken van verslagen en portfolio niet altijd even nuttig en zien overlap met de leerlijn professionele vorming. Dat kan het panel zich voorstellen, maar deze regelmatig geplande gesprekken verlagen ongetwijfeld de drempel om naar de SLC-coach te gaan als er wel iets aan de hand is, doordat de studenten weten bij wie ze terecht kunnen.

Tweedejaars deeltijdstudenten kunnen aan eerstejaars voltijdstudenten de mogelijkheid bieden van een meewerkstage in hun eigen organisatie. Zo maakt de voltijdstudent kennis met de werkpraktijk, en werkt de deeltijdstudent aan kerntaak 2 (tactisch plannen en/of sturen) door de jongere collega in te werken en te begeleiden. Beide studenten maken hiervan een verslag en krijgen hier studiepunten voor.

De opleiding organiseert een breed scala aan activiteiten om de kans op studiesucces voor iedere student dichterbij te brengen. De opleiding is toegankelijk voor mbo-4-studenten en havisten. Niet elke mbo-4-instromer heeft het vereiste B2-niveau voor Nederlands bij binnenkomst. Daarom wordt daar in de opleiding in alle studieonderdelen aandacht aan besteed: niet alleen is er intensieve training en begeleiding bij het schrijven van papers en verslagen, maar ook leren studenten hun verhaal te vertellen en een betoog op te bouwen. Creatieve methoden als story telling helpen daarbij: studenten visualiseren hun verhaal met een story-board en een filmpje. Na jaar 1 moet elke student niveau B2 behaald hebben, en na anderhalf jaar C1 (het officiële hbo-niveau). Het panel kon aan de hand van de afstudeerwerkstukken (zie standaard 4) zien dat deze aanpak succesvol is. De opleiding biedt een pakket aan keuzecursussen Studiesucces. De RAc organiseert cursussen studievaardigheden en faalangstreductie. De Ad biedt een Vakantieschool als voorbereiding op de studie, wekelijks huiswerkbegeleiding met een ervaren breed geschoolde docent en een taalcoach die geconsulteerd kan worden, en Summercourses voor studenten om tekorten weg te werken (maximaal 3 EC) om door te mogen stromen naar het volgende studiejaar of het afstuderen. Voor studenten met dyslexie biedt de RAc voorafgaand aan de start van de opleiding de Vakantieschool Dyslexie aan.

Onder de noemer talentontwikkeling biedt de opleiding studenten de mogelijkheid hun eigen accent aan te brengen. Dit gebeurt door de keuze van stageplaatsen (voltijd). Een student kan ervoor kiezen gedurende anderhalf jaar alle stages bij één bedrijf door te brengen, maar het is ook mogelijk voor verschillende bedrijven te kiezen. De keuze voor een afstudeeropdracht is ook individueel. Er is een vrijekeuzeruimte van 6 EC. Die kan worden ingevuld met hogeschoolbrede keuzevakken. Studenten die door hun werk (bijvoorbeeld verblijf in het buitenland) soms delen van het programma moeten missen, kunnen afspraken maken met de docenten over het inleveren van (aanvullende) opdrachten. In het gesprek lieten de studenten het panel weten dat ze het zeer op prijs stellen dat de docenten zo met hen meedenken, en voor een van hen was dit de reden om voor de HR te kiezen. Ze hebben het gevoel dat de opleiding in hen investeert.

Onderzoek

Er is een aparte leerlijn onderzoek. Onderzoeksvaardigheden spelen een belangrijke rol bij kerntaken 4 (onderzoeken en tactisch adviseren) en 5 (adviseren in de waardeketen). Bij deze opleiding is onderzoek als volgt geoperationaliseerd: 1) studenten moeten feiten van meningen kunnen onderscheiden, en 2) ze moeten relevante theorie en gangbare best practices kunnen opzoeken, evalueren op bruikbaarheid en toepassen bij het analyseren en oplossen van praktijkvraagstukken. De opleiding heeft gekozen voor het type bedrijfskundig onderzoek, waarin wordt onderzocht hoe van de huidige situatie (Ist) naar de gewenste situatie (Soll) gekomen kan worden. In alle projecten komen onderzoekselementen aan de orde en wordt deze lijn steeds verder opgebouwd. Met het uitvoeren van de afstudeeropdracht en het final assessment laat de student zien onderzoeksvaardig te zijn op Ad-niveau. Het panel waardeert dat studenten op deze wijze systematisch leren hun adviezen te onderbouwen.

Internationalisering

De inhoud van de opleiding is gebaseerd op wat gangbaar is voor ICT Service Management in Europa (Itil) en wereldwijd (Cisco en Python). Uit het aanbod keuzecursussen kunnen studenten in hun vrijekeuzeruimte Engels volgen om zelfstandig Engelstalige vakliteratuur te kunnen lezen.

Personeel

Voor de verzorging van de opleiding is een deskundig en bevoegen docententeam beschikbaar. Tijdens het bezoek was zichtbaar dat de onderlinge interactie constructief is. Gezamenlijk zoeken management en docenten naar de beste manieren om een omgeving te creëren die studenten een goede positie in de maatschappij biedt. De docenten hebben oog voor de studenten en zijn goed bereikbaar. Opvallend is de hands-on mentaliteit en de bereidheid er gezamenlijk de schouders onder te zetten om de studenten naar het eindniveau te begeleiden.

Werkervaring in het beroepsdomein en een masterdiploma zijn harde eisen in het wervingsbeleid. Veel docenten zijn niet alleen voor de Ad werkzaam, maar ook in het bedrijfsleven, een andere hbo-opleiding of in het mbo. Dit zorgt voor uitwisseling en dynamiek. Het feit dat veel docenten slechts een kleine aanstelling bij de opleiding hebben, staat het onderlinge overleg niet in de weg, zo bleek uit het gesprek. Er zijn vaste overlegmomenten waarvan notulen worden gemaakt, en mensen praten elkaar bij.

Zes docenten hebben een diploma op masterniveau en twee zijn momenteel bezig met een masteropleiding. Er is veel aandacht voor professionalisering. Alle docenten met een vaste

aanstelling zijn didactisch geschoold. Er zijn teamdagen en scholingsmiddagen met onderwijskundige en didactische thema's. Voor specifieke functies (assessor, examiner, SLC-coach) hebben docenten gerichte scholing gevolgd. De assessorentraining is ook beschikbaar voor mensen uit het beroepenveld die betrokken zijn bij de final assessment. Zij waarderen dat. Docenten kunnen cursussen, seminars en congressen volgen op vakinhoudelijk gebied. Een aantal docenten is gecertificeerd om les te geven in Cisco en Oracle.

Het panel concludeert dat alle onderdelen van de onderwijsleeromgeving (curriculum, studiebegeleiding en docententeam) van hoge kwaliteit zijn en er in samenhang voor zorgen dat de studenten de beoogde leerresultaten kunnen behalen.

Standaard 3 Toetsing

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de toetsing. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **goed**.

Conclusie

Toetsing en beoordeling zijn gebaseerd op een heldere toetsvisie die is vastgelegd in het Toetsplan. De toetsdekkingsmatrix en het toetsprogramma maken inzichtelijk dat alle beoogde leerresultaten tijdens de opleiding getoetst worden. De opleiding maakt gebruik van een combinatie van formatieve en summatieve toetsing en gevarieerde toetsvormen. Studenten krijgen in de modulewijzers informatie over de toetsing en beoordeling. Om het eindniveau aan te tonen leveren de studenten een afstudeerwerkstuk in en krijgen ze een final assessment.

De kwaliteitsborging is goed uitgewerkt. De opleiding hanteert het vier-ogenprincipe en alle beoordelaars, ook externe assessoren, zijn door de examencommissie formeel als examinator aangesteld. De curriculumcommissie is verantwoordelijk voor het toetsprogramma, de examencommissie van het Instituut voor Communicatie, Media en Informatietechnologie (CMI) voor de kwaliteit van toetsing en examinering. Er is een gezamenlijke toetscommissie van de bacheloropleiding Informatica en de Ad, die volgens vaste screeningsformulieren jaarlijks een aantal toetsen controleert op validiteit, betrouwbaarheid en representativiteit. Waar nodig leidt dit tot verbeteringsuggesties voor docenten en management. Tot slot is er een toetswerkplancommissie die de toetsing aan de hand van de leeruitkomsten monitort en jaarlijks voorstellen voor verbetering doet. Evaluatie van toetsing komt in de opleidingscommissie aan de orde.

Onderbouwing

Toetssysteem

In het Toetsplan maakt de opleiding duidelijk wat ze als doel van toetsing ziet, hoe eindkwalificaties en toetsprogramma samenhangen, hoe het afstudeerprogramma eruitziet en hoe de kwaliteit van toetsing geborgd wordt. Toetsen hebben de functie studenten feedback te geven over hun voortgang, hen uit te dagen zich te ontwikkelen tot beroepsbeoefenaar en hun studiepunten en certificaten te laten behalen die leiden tot het Ad-diploma. Door het gehanteerde constructiemodel van de opleiding is er een directe verbinding tussen beoogde leeruitkomsten en toetsing. Dit is vastgelegd in de toetsdekkingsmatrix en het toetsprogramma, wat niet alleen duidelijkheid verschaft aan de docenten en examinatoren, maar via de modulewijzers ook aan de studenten.

Toetsvormen

De opleiding maakt gebruik van een combinatie van formatieve en summatieve toetsing. De formatieve toetsing krijgt vorm in de diagnostische toets Nederlands aan het begin van de studie, proeftoetsen en oefenopgaven die in de kennismodules beschikbaar zijn, en de feedback die studenten krijgen in de praktijklijn en bij SLC. Voor de summatieve toetsing hanteert de opleiding een variatie aan toetsvormen: schriftelijke tentamens, papers en verslagen, praktijkopdrachten,

reflectieopdrachten en assessments. Bij de kennistoetsen over bijvoorbeeld Cisco en Oracle maakt de opleiding gebruik van hun digitale toetsen in originele vorm of van bestaande (inter)nationale vragenbanken. Aan het eind van de opleiding werken de studenten aan een afstudeeropdracht.

Het doel van de opleiding om meer te zijn dan een optelsom van cursussen, komt tot uitdrukking in de geïntegreerde toetsing door het portfolio-assessment aan het eind van het eerste jaar en de afstudeeropdracht en het final assessment aan het eind van het tweede jaar. In alle geschreven opdrachten wordt ook het gebruik van het Nederlands beoordeeld.

Zoals bij standaard 2 vermeld zal de stagelijn nader uitgewerkt worden. Daarvoor zal dan ook een specifiek beoordelingskader nodig zijn. Het panel vernam dat het team hier al mee bezig is.

Beoordeling en feedback

De studenten lieten tijdens het bezoek weten dat ze tevreden zijn over de feedback die ze naast hun cijfer krijgen. Docenten benadrukken in hun feedback zowel positieve als negatieve punten. Nadat een cijfer bekend gemaakt is, kunnen studenten inzage krijgen in het gemaakte werk en de beoordeling ervan. Dit kan in het vaste blok van huiswerkbegeleiding. Alle competenties worden in het afstudeerwerk beoordeeld aan de hand van een formulier. Ook voor het final assessment gebruiken de assessoren een beoordelingsformulier. Het panel zag dat de onderbouwing van de oordelen bij sommige studenten nogal summier was. Dit zou uitgebreider kunnen.

Borging van toetsing

Alle beoordelaars, ook externe assessoren, zijn door de examencommissie formeel als examinator aangesteld en zijn getraind voor hun taak. De opleiding hanteert het vierogenprincipe: vóór afname wordt een toets door een tweede docent gecontroleerd op correctheid, vraagstelling en puntenverdeling. De validiteit wordt geborgd aan de hand van toetsmatrijzen. Betrouwbaarheid wordt verhoogd door duidelijke vragen, antwoordmodellen en eenduidige beoordelingscriteria. Docenten voeren onderling het gesprek over de beoordelingscriteria bij cursussen. De transparantie is geborgd door de informatie in de modulewijzers.

Er is een heldere rolverdeling bij de kwaliteitsborging van de toetsing. De curriculumcommissie is verantwoordelijk voor het toetsprogramma, de examencommissie van CMI voor de kwaliteit van toetsing en examinering. Onder het mandaat van de examencommissie functioneert een gezamenlijke toetscommissie van de bacheloropleiding Informatie en de Ad, die volgens vaste screeningsformulieren jaarlijks een aantal toetsen controleert op validiteit, betrouwbaarheid en representativiteit. De toetscommissie streeft ernaar om in elke onderwijsperiode de helft van de toetsen vóór de toetsweek te beoordelen (feedforward) en de andere helft na de toetsweek (feedback). Uit de jaarrapportage 2016-2017 komt als aandachtspunten naar voren dat er meer kalibratie nodig is om tot eenduidige beoordelingscriteria te komen en dat in de cursushandleidingen de informatie over cesuur en normering soms ontbreekt. Het panel adviseert hier de komende tijd extra aandacht aan te besteden. Tot slot is er een toetswerkplancommissie die de toetsing aan de hand van de leeruitkomsten monitort en jaarlijks voorstellen voor verbetering doet. Na een toets evalueren en bespreken de studenten de kwaliteit ervan in de kwartaalevaluatie van SLC. Evaluatie van toetsing komt vervolgens in de opleidingscommissie aan de orde.

Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten

De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de gerealiseerde leerresultaten. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **goed**.

Conclusie

Studenten tonen het eindniveau aan in een afstudeerverslag, dat ze in een examenzitting verdedigen, en in een final performance assessment. In beide producten moeten de studenten laten zien dat ze gegroeid zijn naar het tactische Ad-niveau en op geïntegreerde wijze hun kennis en vaardigheden kunnen inzetten. Uit de afstudeerverslagen en assessmentbeoordelingen die het panel heeft ingezien, blijkt dat de beoogde leerresultaten gerealiseerd worden en dat het Ad-niveau bij alle afgestudeerden behaald is. Het panel was onder de indruk van het taalniveau in de afstudeerproducten en ziet duidelijk het niveauverschil met het mbo dat de opleiding heeft weten te realiseren.

Uit de documentatie, maar vooral uit de gesprekken blijkt dat de alumni veel profijt hebben van hun opleiding. Het grootste deel stroomt door naar de arbeidsmarkt, waar ze functies vervullen als netwerk engineer, incidentmanager of medewerker servicedesk. Veel voltijdstudenten krijgen al via hun stage een baan. Ruim een kwart stroomt door naar het derde jaar van een bacheloropleiding. Door hun actieve studiehouding en doordat ze, in tegenstelling tot de reguliere bachelorstudenten, nooit met een studieachterstand aan het derde jaar beginnen, zijn ze in deze vervolgopleidingen succesvol.

Onderbouwing

Producten van afgestudeerden

Aan het begin van het tweede studiejaar beginnen de studenten met het zoeken naar een stageplek met een afstudeeropdracht. Dat moet resulteren in een mandaatbrief met opdracht en stageplek, waarna de student een plan van aanpak opstelt en aan de uitvoering begint. De afstudeercoördinator begeleidt dit proces in samenspraak met de docenten/afstudeerbegeleiders. Tijdens het traject presenteert de student een aantal malen de resultaten die tot dan toe zijn behaald, in zogenaamde groenlichtsessies. De Studiehandleiding Afstuderen geeft docenten en studenten inzicht in wat verwacht wordt. Studenten kunnen kiezen voor een opdracht waarin ze op basis van een analyse en een eisenplan tot een advies komen, of voor het ontwerpen en ontwikkelen van een product. In beide gevallen moet de uitkomst worden onderbouwd met best practices en relevante literatuur. Studenten presenteren en verdedigen hun afstudeerverslag tegenover een docent examinerator en een externe examinerator, die het cijfer bepalen. Bij de verdediging zijn ook de docent-afstudeerbegeleider en de opdrachtgever aanwezig. De aanwezigheid van de opdrachtgever is bedoeld ter verificatie dat de student de opdracht zelf heeft uitgevoerd.

In het final performance assessment moet de student na een korte voorbereiding reflecteren op de problemen van een praktijkcasus. De student moet aantonen in staat te zijn op Ad-niveau zelfstandig een probleem uit het domein van ICT Service Management te analyseren, relevante kennis uit de BOKS toe te passen en een pad te schetsen hoe de situatie uit de case kan worden aangepakt. Het assessment wordt beoordeeld door een docent assessor en een assessor uit het werkveld. Voor de beoordeling van de afstudeeropdracht en het assessment hanteren de examinatoren c.q. assessoren formulieren, waarin de criteria aan de hand van rubrics helder zijn beschreven.

Het panel heeft een steekproef van zes eindwerken en final assessments uit de laatste twee afstudeercohorten opgevraagd en ingezien en concludeert daaruit dat de opleiding de beoogde leerresultaten waarmaakt. Het panel was het in alle gevallen eens met de gegeven cijfers. Het panel is ervan overtuigd dat de opleiding goed gekwalificeerde ICT service managers aflevert voor de arbeidsmarkt. De onderwerpen van de afstudeeropdrachten zijn passend voor het vakgebied en voor het Ad-niveau. Het panel was onder de indruk van het taalniveau in de afstudeerproducten en ziet duidelijk het niveauverschil met het mbo dat de opleiding heeft weten te realiseren.

Functioneren van afgestudeerden

Uit gesprekken met alumni en werkveldvertegenwoordigers constateert het panel dat afgestudeerden goed functioneren in het werkveld. De werkveldvertegenwoordigers benoemden als toegevoegde waarde van de Ad vooral het verschil tussen wat ze noemen 'het vakje inkleuren', wat in het algemeen de werkhouding van werknemers op mbo-niveau is, en het bewust kijken naar een bedrijf en zien wat nodig is, wat kenmerkend is voor EQF-niveau 5. Bij de alumni was vooral hun groei in zelfverzekerdheid opvallend, ook door henzelf zo verwoord. Ze benoemden dat ze geleerd hebben kritisch te zijn, zich professioneel te uiten, gestructureerd kritiek te uiten, gebaseerd op theorie. Ook noemden ze conflicthantering, zelfleiderschap en een helikopterview. Deeltijders merken dat ze in hun functie gegroeid zijn en dat er in hun werksituatie positief gereageerd wordt op wat ze in de Ad geleerd hebben.

De opleiding vindt het belangrijk dat afgestudeerden doorstromen naar de arbeidsmarkt, omdat veel van de studenten een niet-Westerse achtergrond hebben en kampen met arbeidsdiscriminatie. Uit het alumni-onderzoek van voorjaar 2017 blijkt dat 87,2 procent van de respondenten een baan heeft na de opleiding. Ruim een kwart gaat na afstuderen door met een voltijd- of deeltijdbacheloropleiding. Voor wie door wil stromen naar de opleiding Informatica is er een apart doorstroomprogramma van een half jaar beschikbaar. Jaarlijks stromen studenten ook door naar de deeltijdopleiding Business IT en Management, waarin het gaat om de combinatie van bedrijfsvoering en ICT. Dat sluit inhoudelijk goed aan op de Ad. Alumni van de Ad hebben een goede uitgangspositie bij de doorstroom naar een bachelor. Ten eerste doordat ze, zoals vermeld bij standaard 2, geleerd hebben flink aan te pakken, en ten tweede doordat ze nooit met een studieachterstand beginnen. Ad-afgestudeerden hebben per definitie 120 EC behaald, terwijl veel bachelorstudenten aan het begin van hun derde jaar nog onderdelen uit het eerste en/of tweede jaar moeten afronden. Alle alumni met wie het panel gesproken heeft, kijken met trots en tevredenheid op hun studie terug.

Eindoordeel over de opleiding

Oordelen op de standaarden

Het visitatiepanel komt tot de volgende oordelen op de standaarden:

Standaard	Oordeel voltijd	Oordeel deeltijd
<i>Standaard 1 Beoogde leerresultaten</i>	Goed	Goed
<i>Standaard 2 Onderwijsleeromgeving</i>	Goed	Goed
<i>Standaard 3 Toetsing</i>	Goed	Goed
<i>Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten</i>	Goed	Goed

Het visitatiepanel concludeert dat de beoogde leerresultaten passend zijn voor het beroepsdomein en op het Ad-niveau zijn gedefinieerd. De opleiding heeft een helder eigen profiel gekozen, in nauwe samenspraak met het regionale bedrijfsleven. Het curriculum past bij de beoogde leerresultaten en zit voorbeeldig in elkaar. De begeleiding is intensief. De opleiding biedt veel extra mogelijkheden om aan te sluiten bij de individuele behoeften van studenten en zo de kans op studiesucces te vergroten. Het docententeam is deskundig en enthousiast en voelt zich zeer betrokken bij de studenten. De toetsing zit inhoudelijk goed in elkaar en de borging is goed geregeld. De producten van afgestudeerden laten zien dat de beoogde leerresultaten bereikt worden. De afgestudeerden zijn zeer gewild op de arbeidsmarkt en kijken trots en tevreden terug op hun opleiding. Het panel vindt het een prestatie van formaat van zowel opleiding als studenten dat in twee jaar tijd een sprong wordt gemaakt van mbo-4-niveau naar Ad-niveau 5.

Het visitatiepanel beoordeelt de kwaliteit van de bestaande Ad ICT Service Management van Hogeschool Rotterdam als **goed**.

Aanbevelingen

Het panel geeft de opleiding de volgende aanbevelingen mee:

Standaard 2

- Werk de stagelijn verder uit, zodat deze een meer prominente plek in de opleiding krijgt.

Standaard 3

- Besteed de komende tijd extra aandacht aan de informatievoorziening in modulewijzers over normering en cesuur van toetsen, en aan verhoging van de betrouwbaarheid van beoordelingen.

Bijlagen

Bijlage 1 Bezoekprogramma

Gespreksrondes en gesprekspartners	
08.15 – 09.00	Ontvangst auditpanel bij RAcafé Paviljoen en welkom door studenten, docenten onderwijsmanager (Janneke Jung) en directeur (Bert Reul)
09.00 - 09.30	Vooroverleg auditpanel Bestudering documenten ter inzage
9.30 – 10.00	Opleidingsmanagement en curriculumcommissie - drs. Janneke Jung (onderwijsmanager) - drs. Bert Reul MBA (directeur RAc) - Jacques Wetzels MBA (Curriculumcommissie en werkveld)
10.00 – 10.15	Pauze / Intern overleg auditpanel bestudering documenten ter inzage
10.15 – 10.45	Docenten Ad 1 Ineke Paulus BSc 2 Diederik de Vries BSc 3 drs. René Visser 4 Tjidde Maijer BSc 5 Tom Vervuren BSc 6 Rob de Jong BSc Werkveld 7 Enrico Hockx BSc 8 José van Dalen BSc Examencommissie 9. Rob Oudejans MSc
10.45 – 11.00	Pauze / Intern overleg auditpanel bestudering documenten ter inzage
11.00– 11.30	Studenten Ad 1 Emre Atar, jaar 1 voltijd 2 Theddy Reeser, jaar 2 voltijd 3 Dave Plomp, jaar 1 deeltijd 4 Ferid Haddad, jaar 2 deeltijd Alumni 1 Sheehan Cameron 2 Robin Sluijter 3 Nick van Drielen 4 Sunchase Phanboonchan
11.30 – 12.00	Pauze / Intern overleg auditpanel / lunch
12.00 – 12.15	Terugkoppeling panel aan Ad ICT Service Management Team Ad ICT Service Management, onderwijsmanager, directeur
12.15 – 13.00	Ontwikkelgesprek Opleidingsmanagement, curriculumcommissie en kernteam

Bijlage 2 Bestudeerde documenten

- Zelfevaluatie AD ICT Service Management, juli 2017 (inclusief bijlagen)
- Opleidingsprofiel AD ICT Service Management 2017-2018, september 2017
- Hogeschoolgids Rotterdam Academy, augustus 2017 (inclusief Onderwijs- en Examenregeling)
- Beschrijvingen modules jaar 1 en 2 inclusief studiehandleidingen, cursusmateriaal en toetsen
- Dossier afstuderen 2017-2018
- Dossier aanvulling borging eindniveau 2017-2018 (final assessment)
- Jaarverslagen Beroepenveld, curriculumcommissie, toetscommissie en opleidingscommissie
- Selectie van de eindwerken van zes afstudeerders (voltijd en deeltijd) uit de laatste twee afstudeercohorten

- RAc-brede materialen
 - Strategisch beleidsplan Rotterdam Academy 2017-2021
 - Groot geworden door anders te zijn. Vijf jaar Rotterdam Academy 2011-2016
 - Coachen op competenties
 - Notitie studiesucces
 - Kaartspel studiesucces
 - Troefkaart 'Ad in perspectief'
 - Toetsbeleid Rotterdam Academy 2014-2017
 - Kwaliteitshandboek
- Opleidingsspecifieke materialen
 - Stagebeleid
 - Toetsplan
 - Opleidingsplan 2017-2018
 - Notitie kwaliteitsborging in de opleiding
 - Aanvraag dossier ICT Service Management
 - The serious engagement game (thesis docent Ad ICT Service Management)