



## **BEOORDELINGSRAPPORT**

Beperkte opleidingsbeoordeling

**hbo-bacheloropleiding**  
**International Business and Languages**  
voltijd

**Hanzehogeschool Groningen**

**De kracht van**  
**kennis.**



# **BEOORDELINGSRAPPORT**

Beperkte opleidingsbeoordeling

**hbo-bacheloropleiding**  
**International Business and Languages**  
voltijd

**Hanzehogeschool Groningen**

CROHO nr. 34407

Hobéon Certificering

**Datum**

**17 april 2018**

Dhr. drs. W.G. van Raaijen

Dhr. Drs. D.J.N.M. Rijnders

Dhr. Dr. A.G.M. Koet MA

Dhr. Drs. D. Richters MBA

Dhr. J.H.V. van den Hurk

**Secretaris**

Mevr. D.P.M. de Koning MSc.



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1.</b>	<b>BASISGEGEVENS</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>SAMENVATTING</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>ALGEMEEN EINDOORDEEL</b>	<b>23</b>
<b>6.</b>	<b>AANBEVELINGEN</b>	<b>25</b>
BIJLAGE I	Scoretabel	27
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	29
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	33
BIJLAGE IV	Competenties	35
BIJLAGE V	Overzicht auditpanel	37



## 1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hanzehogeschool Groningen
status instelling	Bekostigd
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Positief, 26 april 2013
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	International Business and Languages
registratienummer croho	34407
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Bachelor
graad en titel	Bachelor of Business Administration
aantal studiepunten	240 EC
afstudeerrichtingen	n.v.t.
locatie	Groningen
variant	Voltijd
joint programme	N.v.t.
onderwijstaal	Nederlands/Engels
datum audit / opleidingsbeoordeling	19 oktober 2017
contactpersoon opleiding	Joost Haandrikman <a href="mailto:j.m.haandrikman@pl.hanze.nl">j.m.haandrikman@pl.hanze.nl</a>  Hanneke Barents <a href="mailto:j.barents@pl.hanze.nl">j.barents@pl.hanze.nl</a>





## 2. SAMENVATTING

De opleiding International Business and Languages (IBL) van de Hanzehogeschool Groningen (HG) leidt afgestudeerden op met een internationale oriëntatie en een commerciële instelling. De afgestudeerde IBL'er beschikt ook over de sociale en communicatieve vaardigheden en de marketingkennis die nodig zijn om in een internationale omgeving, zowel zelfstandig als in teamverband, ter zake kundig en doeltreffend te opereren. Een IBL'er is binnen het Marketing en Salesgebied gericht op de businessrelatie - is in staat zelfstandig en op creatieve wijze een relatie aan te gaan - vorm te geven, uit te bouwen en te beheren en heeft een groot inlevingsvermogen. De IBL'er heeft een talent voor het leren van vreemde talen en kan omgaan met onzekerheid als hij in het buitenland werkt of binnen een andere cultuur zaken doet. Een afgestudeerde IBL'er is maatschappelijk weerbaar en in staat zich zonder moeite aan te passen aan de internationale commerciële omgeving waarin geopereerd wordt. De IBL'er vindt werk op het gebied van export en import en International Sales.

### Standaard 1. Beoogde leerresultaten

Voor alle opleidingen binnen het instituut IMM (CE, IBL en SB&RM) geldt dat de tien Commerce competenties leidend zijn voor de inrichting van het onderwijs. De opleiding IBL heeft deze competenties verder uitgewerkt in haar opleidingsprofiel aan de hand van de acht landelijk vastgestelde competenties IBL plus de bijbehorende Body of Knowledge and Skills IBL. Een student doorloopt de competenties op drie verschillende niveaus. De opleidingen IBL hanteren voor wat betreft de beheersing van de moderne vreemde talen de Europese niveaustandaard.

De beoogde leeruitkomsten zijn stevig gevalideerd, beschrijven aantoonbaar het bachelorniveau en zijn georiënteerd op de beroepsuitoefening van de IBL'er, maar ook is de ontwikkeling van onderzoekend vermogen expliciet in (de uitwerking van) de beoogde leerresultaten opgenomen. Het internationaal perspectief is – en zo hoort het ook bij een opleiding IBL – duidelijk herkenbaar in de eindkwalificaties en in de wijze waarop de opleiding dit heeft verwerkt in de opleidingsdoelstellingen en het curriculum.

De opleiding heeft de ambitie om dé internationale marketingopleiding in Noord-Nederland te zijn. Dit laat de opleiding zien door haar gerichtheid op marketing in een internationale context wat ze vervolgens ook daadwerkelijk een plek in haar leerresultaten heeft gegeven door studenten de competentie D4 'ontwikkelen van een onderbouwd marketingbeleid voor een nationaal of internationaal opererende omgeving' op een hoger eindniveau te laten afsluiten dan landelijk is voorgeschreven (niveau 3 i.p.v. 2). De opleiding onderscheidt zich daarnaast van andere IBL-opleidingen met de mogelijkheid voor studenten om Chinees te doen. In het vierde jaar kunnen studenten via een minor Entrepreneurship in China het beginnersniveau behalen in spreekvaardigheid.

Het feit dat de opleiding haar profilering met een gerichtheid op marketing in een internationale context ook heeft verdisconteerd in de beoogde leerresultaten door studenten de competentie ten aanzien van het ontwikkelen van een onderbouwd marketingbeleid op een hoger eindniveau te laten afronden dan landelijk is voorgeschreven, is een van de argumenten die het panel op Standaard 1 tot het oordeel 'goed' brengen. Doorslaggevend is verder de doordachte en beleidsrijke wijze waarop de opleiding haar missie, visie, strategie en beoogde leerresultaten heeft gedocumenteerd. Dit gebeurt op een dusdanige wijze dat de doelstellingen en het beleid van de opleiding niet alleen verankerd zijn in de documentatie, maar ook consequent vorm krijgen in de concrete uitvoering van het beleid en in de beleving van alle betrokkenen.

## **Standaard 2. Onderwijsleeromgeving**

De onderwijsleeromgeving van de hbo-bachelor International Business and Languages van de Hanzehogeschool overstijgt systematisch de basiskwaliteit. Vanuit haar didactische visie, visie op onderzoek en visie op het beroepenveld heeft de opleiding een stevig programma neergezet dat consistent is met die visies en dat een rijke praktijkgerichte leeromgeving kent. Een analyse van het curriculum wijst uit dat het programma qua dekking van Body of Knowledge & Skills en competenties goed in elkaar zit. Ook kent het programma een logische, inhoudelijke samenhang, zowel binnen de afzonderlijke leerlijnen als binnen en tussen de blokken. In elk blok staat een thema centraal dat gerelateerd is aan een beroepstaak uit de commerciële IBL-praktijk. Het thema met de bijbehorende beroepstaak is vertaald in een integrale opdracht (project) – een vraagstuk uit de nationale en internationale beroepspraktijk – waar studenten in groepsverband aan werken in het blok. De businessvakken en de talen staan duidelijk ten dienste van elkaar én van de integrale opdracht in het blok. In de beroepspraktijk neemt het belang van online marketing alleen maar toe. De opleiding heeft hier in toenemende mate aandacht voor in het curriculum en is voornemens om dit nog verder te versterken in het curriculum. Het auditpanel juicht dit toe. Via onder meer vrije keuzemogelijkheden ten aanzien van stage en studie in het buitenland en excellentieprogramma's is er ook ruimte voor de eigen profilering van studenten. Het onderwijs is zodanig opgebouwd dat er sprake is van een toenemende complexiteit in de beroepstaken en van opbouw in bijbehorende kennis. Deze loopt parallel aan de toenemende zelfsturing van de student en de afnemende begeleiding van de docent.

Het leren doen van praktijkgericht onderzoek wordt op een geïntegreerde wijze aangeboden. De opleiding kent een leerlijn Onderzoek die is ondergebracht bij de integrale opdrachten. Het panel denkt dat de leerlijn nog verder uitgediept kan worden; iets waar de opleiding reeds ten tijde van de audit mee bezig was. De focus ligt hierbij op het goed zelf kunnen opzetten van onderzoek en op het consistentere aanleren van onderzoekend vermogen.

De internationale focus vormt de bestaansreden voor de opleiding IBL. Dat blijkt niet alleen uit de grote aandacht voor vreemde talen in het onderwijs en de expliciete en impliciete aandacht voor *intercultural awareness*. Internationalisering is met alle onderdelen van de opleiding IBL verweven en wordt zowel *at home* als *abroad* vormgegeven. Bij de buitenlandstage en de buitenlandse studie worden studenten ondergedompeld in een internationale omgeving wat sterk bijdraagt aan het verwerven van internationale competenties. Daarnaast kunnen studenten in het tweede jaar kiezen voor deelname aan de Engelstalige stroom, waarbij zij in nauw contact staan met buitenlandse uitwisselingsstudenten, afkomstig van de partneruniversiteiten van IBL Groningen. Het internationale netwerk van de opleiding zit goed in elkaar en studenten worden goed gefaciliteerd en begeleid bij hun buitenlandverblijf. De begeleiding is structureel en persoonlijk.

Het programma wordt uitgevoerd door een gedreven, gekwalificeerd team dat structureel geschoold wordt en voldoende gefaciliteerd. De opleiding kent een zeer hoge medewerkerstevredenheid; ondanks de grote werkdruk slaagt men er toch in om het werkplezier hoog te houden. Deze werkdruk wordt goed gemonitord en is bespreekbaar. Er is sprake van korte lijnen; ook naar de studenten toe. Sterk is de oriëntatie op kwaliteit en de kwaliteitscyclus en het zelfkritisch vermogen van het hele team.

Op grond van bovenstaande karakteristieken van de onderwijsleeromgeving, beoordeelt het panel Standaard 2 als '**goed**'.

### **Standaard 3. Toetsing**

De toetsing ontstijgt naar het oordeel van panel de basiskwaliteit. De toetsystematiek staat als een huis. De toetsen zijn relevant en van goed niveau en afwisselend in vorm. De feedback bij de toetsing is sterk op verbetering gericht. Onder meer door een scheiding tussen begeleiden en beoordelen vormen examinatoren zich een onafhankelijk oordeel over de performance van de student. Waar mogelijk, past de opleiding het vier-ogenprincipe toe, ook bij het afnemen van mondelinge toetsen. Bij mondelinge eindtoetsen worden daarnaast opnames gemaakt. Dit bevordert nog verder de objectiviteit van de beoordeling en vergroot het vertrouwen van de student in de kwaliteit van de beoordeling. In de NSE-evaluaties 2017 tonen de studenten zich tevreden over de toetsing en beoordeling.

De opleiding heeft degelijke uitgangspunten geformuleerd voor het afstuderen en het panel steunt de recente verandering om meer flexibiliteit toe te staan in de keuze van onderwerpen voor het afstuderen, het project 'Wendbaar Afstuderen' waar een zogeheten 'gefocuste opdracht' mogelijk is. Met het gefocuste afstuderen is de koppeling van het afstudeerwerk aan de competenties minder strak geworden. Dit maakt het voor studenten mogelijk om niet meer alleen op een volledig strategisch plan, zoals een exportplan, af te studeren, maar ook hun afstudeeropdracht toe te spitsen op een deelonderwerp waarnaar veel diepgaander onderzoek gedaan kan worden. Hierbij kan veel meer dan voorheen een concrete adviesvraag uit het bedrijfsleven leidend zijn. Het panel heeft een aantal aandachtspunten geformuleerd t.a.v. de nieuwe afstudeeropzet. Zo is met het oog op de te verwachte diversiteit van afstudeerthema's én de bijbehorende onderzoekopzetten het managen van de aanwezige en/of in te zetten vakinhoudelijke expertise van afstudeerbegeleiders en -beoordelaars van belang. Bij deze aanpak is eveneens structurele kalibratie van belang om ervoor te zorgen dat begeleiders en beoordelaars studenten op een eenduidige blijven begeleiden en beoordelen.

Vertrouwenwekkend is dat de opleiding deze punten reeds op haar netvlies heeft en dat bijvoorbeeld uit verslagen van kalibreersessies blijkt dat de door het panel gesignaleerde punten al onderwerp van gesprek zijn én input geven aan de verbeteragenda. Zo zijn en worden docenten geschoold op het gebied van begeleiden en beoordelen van onderzoek in de nieuwe afstudeeropzet. De lector Marketing & Ondernemen draagt in dit kader bij aan het neerzetten van een professionele onderzoekscultuur.

De gedetailleerde en heldere wijze waarop de (afstudeer)examinatoren de beoordelingsformulieren hebben ingevuld en hun cijfer hebben onderbouwd, vindt het panel zeer goed. Ook is het panel onder de indruk van de systematische manier waarop de opleiding externe stakeholders betrekt bij de borging van het eindniveau met als mooi voorbeeld het onderzoek dat zij heeft laten uitvoeren door het Talencentrum van de RUG t.a.v. de eindtoetsen voor de moderne vreemde talen. Niet alleen de examencommissie, maar ook de toetscommissie kent een extern lid; dit laatste wordt nog weinig vertoond in den lande. Beide commissies zijn stevig in positie. Deze overwegingen brengen het panel op Standaard 3 tot het oordeel '**goed**'.

### **Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten**

Bij deze standaard komt het auditpanel tot het oordeel '**voldoende**'. Uit de afstudeeropdrachten bleek dat de studenten de beoogde leerresultaten hebben gerealiseerd. Het niveau van de werken weerspiegelden, op één twijfelgeval na, het niveau dat men van een hbo-bachelor International Business and Languages mag verwachten. In een geval was er een discrepantie tussen het oordeel van de opleiding en dat van het panel; de opleiding heeft een bevredigende verklaring voor haar positievere oordeel gegeven. In enkele scripties is aandacht nodig voor het samenspel tussen doelstellingen en onderzoeksvragen, de beheersing van onderzoeksmethoden en -technieken en de onderbouwing van het onderzoek, maar overall zijn de methodologische vaardigheden die studenten tentoonspreiden in hun scriptie op niveau. Het panel was positief verrast door het feit dat bijna alle scripties een financiële onderbouwing van het advies bevatten. Een correcte bronvermelding en - verwijzing verdient aandacht. De genomen maatregelen met een check door de taaldocent wekken vertrouwen.

Met de nieuwe opzet van het afstuderen denkt het panel dat studenten in hun afstudeeropdracht meer uitgedaagd worden, tot meer diepgang zullen komen en een advies zullen afleveren met meer toegevoegde waarde voor het bedrijfsleven. Het auditpanel heeft er vertrouwen in dat de kwaliteit en het niveau van het uitgevoerde onderzoek in de afstudeeropdrachten verder zal toenemen, temeer daar afstudeerbegeleiders en vakdocenten adequaat geschoold worden in onderzoeksvaardigheden én het lectoraat zich actief bezighoudt met het verder ontwikkelen van het Wendbaar Afstuderen en het versterken van de professionele onderzoekscultuur binnen de opleiding.

Het werkveld uitte zich positief over het niveau van de afgestudeerden, al geven zij aan dat er nog ruimte voor verbetering is in het geven van meer gefundeerde adviezen en concrete, richtinggevende aanbevelingen die een oplossing bieden voor het gesignaleerde probleem. Het gefocuste afstuderen biedt studenten meer dan voorheen die mogelijkheid.

Alumni waren tevreden over de aansluiting van de opleiding op de beroepspraktijk, hun landing in het werkveld en de doorgroeimogelijkheden die ze hadden na hun eerste baan. Ten aanzien van het alumnibeleid adviseert het panel om dit – ook met het oog op de International Business School – in meer strategische zin vorm te geven.

#### **Algemene conclusie:**

Het panel vindt dat de opleiding een uitdagend, interessant en studeerbaar programma biedt waarin haar profilering goed tot uitdrukking komt en dat uiteenlopende studenten in staat stelt de beoogde leerresultaten met veel mogelijkheid tot eigen invulling te behalen. De docenten worden door hun studenten op alle dimensies van het docentschap hoog gewaardeerd; de werkdruk verdient aandacht, maar laat zich ook verklaren doordat docenten zich bovengemiddeld committeren aan de opleiding en hun studenten. De kwaliteit van het programma scoort hoog in de NSE. Terecht, volgens het panel.

In overeenstemming met de beslisregels van de NVAO komt het panel, met het oordeel 'voldoende' voor Standaard 4 en het oordeel 'goed' voor de Standaarden 1, 2 en 3, voor de opleiding als geheel tot het oordeel '**voldoende**'. Het panel adviseert de NVAO dan ook om de hbo-bacheloropleiding International Business and Languages van de Hanzehogeschool opnieuw te accrediteren voor een periode van zes jaar.

Den Haag, 17 april 2018



Drs. W.G. van Raaijen,  
voorzitter



D.P.M. de Koning MSc.,  
secretaris

### 3. INLEIDING

De bacheloropleiding International Business and Languages van de Hanzehogeschool Groningen is een van de dertien IBL-opleidingen in het land. De opleidingen werken samen in het Landelijke Overleg IBL (LOO IBL).

#### **Context en positie**

IBL maakt onderdeel uit van het Instituut voor Marketing Management (IMM). De overige twee opleidingen van het instituut zijn Commerciële Economie (voltijd, deeltijd, dual, Johan Cruyff Academy) en Small Business and Retail Management. IMM wil studenten opleiden die het marktgericht ondernemen van bedrijven versterken. Bovendien wil IMM samenwerkingsverbanden aangaan die leiden tot versterking van het marktgericht ondernemen van bedrijven in de regio Noord-Nederland, in het commerciële kennisdomein van marketing en ondernemerschap. IBL is expliciet verbonden met het HG-thema Ondernemerschap: *IMM, Ondernemend en Onderscheidend* (Strategisch plan voor 2016-2020 in Jaarplan 2017-2018). Het Hanze Talencentrum is gekoppeld aan IBL vanwege de expertise op het gebied van moderne vreemde talen. Het biedt sinds 2004 hanzebreed onderwijs in vreemde talen aan.

IMM heeft instituutsbrede commissies die de kwaliteit en toetsing van het onderwijs borgen: De Opleidingscommissie, Toetscommissie, Examencommissie, Werkveldadviescommissie en de Medezeggenschapsraad. Het Praktijkbureau van IMM ondersteunt de studenten bij (afstudeer)stages.

#### **Profiel**

IBL-Groningen wil dé internationale marketingopleiding van Noord-Nederland zijn. De opleiding heeft een Nederlandstalige major. Het tweede studiejaar kent een Nederlandstalige en een Engelstalige variant. De Engelstalige variant kent een substantieel aantal uitwisselingsstudenten van partneruniversiteiten. Dit is bevorderlijk voor een internationale cultuur, evenals het verblijf in het buitenland van een jaar van de Nederlandse studenten via stage en studie.

Het onderwijs van IBL gaat over internationaal zakendoen, waardoor marketing en economie een centrale plaats hebben. Kennis van vreemde talen en intercultural awareness zijn hierbij onmisbaar. In het curriculum zijn de projectopdrachten met integrale vraagstukken leidend. IBL zet daarbij een professionele leeromgeving neer waarin het onderwijs gekoppeld is aan onderzoek en gericht is op de beroepspraktijk. Door de samenwerking met het lectoraat Marketing & Ondernemen is de ontwikkeling van de onderzoekscomponent in de afstudeeropdrachten gestimuleerd.

#### **Nieuwe ontwikkelingen**

IBL houdt per 1 september 2018 op te bestaan. Vanuit de herordering van economische opleidingen binnen het hbo in Nederland zullen de opleidingen IBL en IBMS worden samengevoegd tot International Business (IB). De IBL-docenten van de HG vallen met ingang van het cursusjaar 2018-2019 niet langer onder het Instituut voor Marketing Management, maar onder de International Business School.

In 2016 zijn de opleidingen IBL in het Landelijk Overleg gestart met een herziening van de landelijk vastgestelde competenties naar PLO's (*Program Learning Outcomes*) die met ingang van 2018-2019 in het nieuwe curriculum IB worden opgenomen. De PLO's waaruit het nieuwe framework bestaat, zijn opgesteld aan de hand van het KSAVE-model waardoor Knowledge (K), Skills (S), Attitude (A), Values (V) en Ethics (E) geborgd zijn. Elke hogeschool heeft de eigen contacten gebruikt voor input en validatie t.a.v. deze PLO's.



## 4. OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN

### 4.1. Beoogde leerresultaten

**Standaard 1: 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.**

Toelichting NVAO: De beoogde leerresultaten beschrijven aantoonbaar het niveau (associate degree, bachelor of master) zoals gedefinieerd in het Nederlands kwalificatieraamwerk en de oriëntatie (hbo of wo) van de opleiding. Ze sluiten bovendien aan bij de actuele eisen die vanuit het regionale, het nationale en het internationale perspectief door het beroepenveld en het vakgebied worden gesteld aan de inhoud van de opleiding. Voor zover van toepassing zijn de beoogde leerresultaten tevens in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving.

#### Bevindingen

##### *Beoogde leerresultaten*

Voor alle opleidingen binnen het instituut IMM (CE, IBL en SB&RM) geldt dat de tien Commerce competenties leidend zijn voor de inrichting van het onderwijs (zie bijlage IV voor een overzicht van de competenties). M.a.w. de afgestudeerde IBL'er beheerst de Commerce competenties. Dit zijn, zo geeft de opleiding aan, de kerncompetenties waarop de opleiding is gebaseerd. Het auditpanel heeft vastgesteld dat de verbijzondering van deze competenties per opleiding is weergegeven in een opleidingsprofiel. Dit opleidingsprofiel geeft de karakterisering aan van de afzonderlijke opleidingen en noemt de landelijk vastgestelde opleidingscompetenties die onder de Commerce competenties vallen. Voor IBL zijn dit de acht competenties IBL plus de Body of Knowledge and Skills IBL (BoKS IBL)<sup>1</sup>. Een student doorloopt de competenties op drie verschillende niveaus. De opleidingsprofielen zijn leidend voor de inhoud van het onderwijs.

De uitwerking van het profiel geeft zowel richting aan het onderzoekend vermogen van de student als aan zijn internationale focus. Het kunnen uitvoeren, interpreteren, toetsen en evalueren van een marktonderzoek is een expliciete competentie in het IBL-profiel. Voor internationalisering geldt dat dit voor de opleiding IBL een van de drie pijlers is waar de opleiding op rust. Naast *international business* en een grondige kennis van drie vreemde talen hoort *intercultural awareness* – in de opleiding ook wel uitgewerkt onder de noemer *cross cultural management* – tot de kern van de opleiding. In de uitwerking van praktisch alle (deel)competenties is de internationale oriëntatie aanwezig.

De opleidingen IBL hanteren voor wat betreft de beheersing van de moderne vreemde talen de Europese niveaustandaard. Dat wil zeggen dat elke opleiding IBL het Europees Raamwerk (ERK) oftewel het *Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)* – en de bijbehorende can-do-statements – als standaard moet nemen t.a.v. de bepaling van de niveaus waarvoor wordt opgeleid. Hierbij wordt Engels voor lezen en luisteren getoetst op niveau C1 en voor productieve schriftelijke en mondelinge vaardigheden op niveau B2. De overige talen worden getoetst op respectievelijk niveau B2 en B1.

Omdat het een landelijk beroepsprofiel betreft, is in het ontwikkelingsproces uitvoerig de professionele *oriëntatie* (kennis, vaardigheden en houding) van de IBL'er herijkt en vastgelegd. Het profiel beschrijft de voornaamste kenmerken, de kerntaken, de beroepsproducten, de beroepsrollen en de ontwikkelingen in het beroep van de IBL'er. Ook is door middel van een koppeling met de Dublin descriptoren en de hbo-standaard het bachelorniveau verankerd en is tevens een relatie gelegd met het internationale opleidingsveld. Ook in haar Onderwijs- en

<sup>1</sup> Uit: 'IBL bekent kleur', Landelijk Beroeps- en Competentieprofiel, Bacheloropleiding International Business and Languages, 2010

Examenregeling heeft de opleiding een vertaling gemaakt van de Dublin descriptors naar de standaard BBA en de generieke kwalificaties HBO-bachelor met een verwijzing naar de Commerce competenties.

#### *Profilering*

De opleiding heeft de ambitie om dé internationale marketingopleiding in Noord-Nederland te zijn. Dit laat de opleiding zien door haar gerichtheid op marketing in een internationale context, wat ze vervolgens ook daadwerkelijk een plek in haar leerresultaten heeft gegeven door studenten de competentie D4 'ontwikkelen van een onderbouwd marketingbeleid voor een nationaal of internationaal opererende omgeving' op een hoger eindniveau te laten afsluiten dan landelijk is voorgeschreven (niveau 3 i.p.v. 2). De opleiding onderscheidt zich daarnaast van andere IBL-opleidingen met de mogelijkheid voor studenten om Chinees te doen. In het vierde jaar kunnen studenten via een minor Entrepreneurship in China het beginnersniveau behalen in spreekvaardigheid.

#### *Validatie beoogde leerresultaten*

Uit het landelijk opgestelde beroeps- en opleidingsprofiel blijkt dat dit door een brede vertegenwoordiging van het werkveld (beroepenveldcommissies van de dertien opleidingen en aanvullende externe werkveldexperts) is gevalideerd. Het profiel is tot stand gekomen in overleg met de representatieve vertegenwoordigers van het werkveld, VNO-NCW, MKB Nederland en met relevante brancheverenigingen zoals Fenedex en NIMA. Door haar actieve deelname aan het Landelijk Opleidingen Overleg is de opleiding nauw betrokken bij het ontwikkelen en actualiseren van de eindkwalificaties. Daarnaast heeft de opleiding een Werkveld Advies Commissie (WAC) die via periodiek overleg betrokken is bij de validatie van de beoogde leerresultaten en de invulling van het onderwijsprogramma. De opleiding heeft de WAC uitgebreid met expertise op het gebied van online marketing. Het panel vindt dit zinvol.

#### *Nieuwe profiel IB*

Het auditpanel heeft vastgesteld dat de overgang naar de opleiding IB met een weloverwogen proces wordt vormgegeven. Vanuit IMM is er een transitiegroep ingesteld die goed nadenkt over de inhoud en vormgeving van de nieuwe opleiding. Dit proces gaat in goede afstemming tussen alle betrokkenen van zowel IBL als IBMS waarbij er langzaam maar zeker aan een 'nieuw DNA' wordt gebouwd. Het panel ziet in de nieuwe opleiding voldoende elementen om de ambitie van dé internationale marketingopleiding van Noord-Nederland verder uit te bouwen.

#### **Weging en Oordeel**

De beoogde leeruitkomsten zijn stevig gevalideerd, beschrijven aantoonbaar het bachelorniveau en zijn georiënteerd op de beroepsuitoefening van de IBL'er, maar ook is de ontwikkeling van onderzoekend vermogen expliciet in (de uitwerking van) de beoogde leerresultaten opgenomen. Het internationaal perspectief is – en zo hoort het ook bij een opleiding IBL – duidelijk herkenbaar in de eindkwalificaties en in de wijze waarop de opleiding dit heeft verwerkt in de opleidingsdoelstellingen en het curriculum.

Het feit dat de opleiding haar profilering met een gerichtheid op marketing in een internationale context ook heeft verdisconteerd in de beoogde leerresultaten door studenten de competentie ten aanzien van het ontwikkelen van een onderbouwd marketingbeleid op een hoger eindniveau te laten afronden dan landelijk is voorgeschreven, is een van de argumenten die het panel op Standaard 1 tot het oordeel 'goed' brengen. Doorslaggevend is verder de doordachte en beleidsrijke wijze waarop de opleiding haar missie, visie, strategie en beoogde leerresultaten heeft gedocumenteerd. Dit gebeurt op een dusdanige wijze dat de doelstellingen en het beleid van de opleiding niet alleen verankerd zijn in de documentatie, maar ook consequent vorm krijgen in de concrete uitvoering van het beleid en in de beleving van alle betrokkenen.



## 4.2. Onderwijsleeromgeving

### **Standaard 2: Het programma, de onderwijsleeromgeving en de kwaliteit van het docententeam maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde leerresultaten te realiseren.**

Toelichting NVAO: De beoogde leerresultaten zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma. Hierbij wordt rekening gehouden met de diversiteit van de toegelaten studenten. De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding te verzorgen en geven begeleiding. De onderwijsleeromgeving bevordert dat studenten op actieve wijze deelnemen aan de vormgeving van het eigen leerproces (*student-centred*). Opleidings specifieke voorzieningen worden beoordeeld, tenzij het gaat om instellingsbrede voorzieningen waarover bij de ITK al is gerapporteerd.

### **Bevindingen**

#### **Programma**

De opleiding vertaalt op een adequate manier de competenties naar leerdoelen en –inhoud en heeft onder meer via een competentiematrix inzichtelijk gemaakt welke competenties in welk jaar en in welk blok worden afgetoetst. Daarnaast heeft ze per blok en per studieonderdeel leeruitkomsten geformuleerd die ze eveneens heeft verbonden met de opleidingscompetenties. Het panel vindt het programma een inhoudelijke en uitdagende vertaling van de beoogde leerresultaten.

#### *Opbouw en inhoud van het programma*

Ieder leerjaar bestaat uit vier blokken van 15 EC. De drie opleidingen IBL, CE en SB&RM hebben een deel van de competenties gemeenschappelijk. De eerste drie blokken van de propedeuse zijn grotendeels gelijk. Het vierde blok is het eerste blok dat specifiek is voor IBL. IBL-studenten starten vanaf blok 1 wel meteen voor 3 EC met de twee vreemde talen van hun keuze. Engels wordt standaard gegeven.

Het panel heeft vastgesteld dat studenten een stevig programma volgen dat een sterke logische, inhoudelijke samenhang kent.

- In elk blok staat een thema centraal dat gerelateerd is aan een beroepstaak uit de commerciële IBL-praktijk. Het thema met de bijbehorende beroepstaak is vertaald in een integrale opdracht (project) – een vraagstuk uit de nationale en internationale beroepspraktijk – waar studenten in groepsverband aan werken in het blok.
- De businessvakken en de talen zijn zo veel mogelijk afgestemd op de inhoud van het project. Studenten ontvangen de ondersteunende kennis/informatie die nodig is voor het uitvoeren van de beroepstaak in het blok. Studenten vinden het positief dat het voor hen gelijk duidelijk is waarvoor bepaalde kennis en vaardigheden nodig zijn. Bovendien leren zij de opgedane kennis sneller toepassen in de praktijksetting van het project.
- Samenhang is er ook via de koppeling van onderzoek aan de integrale opdrachten. Het leren doen van praktijkgericht onderzoek wordt op een geïntegreerde wijze aangeboden. De opleiding kent een leerlijn Onderzoek die is ondergebracht bij de integrale opdrachten.
- De samenhang wordt nog eens versterkt door het hanteren van leerlijnen. Naast vier didactische leerlijnen<sup>2</sup> heeft de opleiding een aantal inhoudelijke leerlijnen die van het begin tot het einde van de opleiding doorlopen, zoals de leerlijn Internationale Marketing en de hierboven genoemde leerlijn Onderzoek.

Het onderwijs is zodanig opgebouwd dat er sprake is van een toenemende complexiteit in de beroepstaken en van opbouw in bijbehorende kennis. Deze loopt parallel aan de toenemende zelfsturing van de student en de afnemende begeleiding van de docent.

<sup>2</sup> De opleiding hanteert het model met een integrale leerlijn, de conceptuele leerlijn, de vaardighedenleerlijn en de studieloopbaanbegeleidingslijn (personal development).

Voorbeeld van de opbouw en inhoud van enkele blokken	
Jaar 1 – blok 4 Thema: International Sales (I)	<p><i>Beroepstaak: De verkoper zet (zelf) ontdekte internationale kansen om in effectieve operationele verkoopactiviteiten, waarbij een kortetermijnrelatie met de klant centraal staat, die echter wel moet bijdragen aan een structurele relatie.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integrale opdracht 4 ("De Beurs"), incl. Cross Cultural Management (CCM) en CMV. Introductie bestaand (duurzaam) product d.m.v. een beurs voor nieuwe buitenlandse afnemers. Opdrachten: maken beursplanning; beursdag voorbereiden, uitvoeren en afhandelen. Deze laatste opdracht is een integratie van alle vakken inclusief de moderne vreemde talen die in dit blok worden aangeboden.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- CCM: bewust worden van internationale culturele verschillen in een commerciële omgeving; inlevingsvermogen in andere culturen.</li> <li>- CMV: onderhandelingsvaardigheden; gedrag als standhouder op beurs</li> </ul> </li> <li>▪ Internationaal Sales/Recht: salesmanagement; klantencontact; effectieve inzet beursstand; afsluiten van overeenkomsten; koopovereenkomst; algemene voorwaarden.</li> <li>▪ Communicatie 4 (ENG/BCN)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Engels: (zakelijke correspondentie met aandacht voor INCO-terms en betalingsvoorwaarden, vocabulaire over duurzaamheid als onderdeel van het project, voorbereiding beurs in het Engels)</li> <li>- Bedrijfscommunicatie Nederlands (BCN) 1 (schrijven van teksten in relatie tot een beurs)</li> </ul> </li> <li>▪ Moderne vreemde talen</li> <li>▪ Personal Development 4</li> </ul>
Jaar 2 – blok 7 Thema: Strategische Marketingplanning (I)	<p><i>Beroepstaak: de marketeer beschrijft en analyseert de interne omgeving van het bedrijf – rekening houdend met de missie, visie, marktafbakening en ambitieformulering van het bedrijf en ontwikkelingen in de bedrijfstak – om zo de eigen positie en ontwikkelingsmogelijkheden voor het bedrijf vast te stellen.</i></p> <p>In de blokken 7 en 8 wordt een strategisch marketingplan opgesteld. In blok 7 wordt in dat kader een interne analyse en een externe analyse van de macro- en meso-omgeving uitgevoerd. Ook wordt aandacht besteed aan maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integrale opdracht 1, bestaande uit BCN en MKT/HRM</li> <li>▪ Bedrijfseconomie 2 (kostencalculaties, investeringsselectie en budgettering)</li> <li>▪ Strategische Marketing 1 incl. HRM</li> <li>▪ Engels 7 (rapportage in het Engels en vergaderen in het Engels)</li> <li>▪ Moderne vreemde talen</li> </ul>

Tabel 1

De opleiding legt op een mooie manier de verbinding met de praktijk. In een aantal blokken is er bij de integrale opdrachten sprake van (input van) een echte opdrachtgever uit de commerciële beroepspraktijk. In verschillende blokken nodigt de opleiding gastsprekers uit voor een verbinding van marketingtheorie en praktijk. Daarnaast zijn er praktijkpunten te verdienen met het bezoeken van bedrijfsbezoeken en lezingen; iets wat georganiseerd wordt vanuit de studievereniging en gestimuleerd (en gefaciliteerd) vanuit de opleiding. De literatuur die de opleiding gebruikt, vindt het panel van een goed niveau; up-to-date vakliteratuur wordt gebruikt en sinds de visitatie van 2009 gebruiken docenten ook meer Engelstalige literatuur. In de beroepspraktijk neemt het belang van online marketing toe. De opleiding heeft hier in toenemende mate aandacht voor in het curriculum (cursus Google Analytics, website analyse, workshops online marketing) en is voornemens om dit nog verder te versterken in het curriculum. Het auditpanel juicht dit toe.

### *Profilering*

De opleiding wil dé internationale marketingopleiding van Noord-Nederland zijn. Het auditpanel heeft vastgesteld dat in bijna alle blokken de vakken marketing en sales terugkomen en dat de internationale component betrokken is. Daarnaast ziet het panel een grote betrokkenheid vanuit de opleiding bij de groei van de noordelijke regio waar een populatie van bedrijven – MKB in Noord-Nederland – geleidelijk aan het internationaliseren is.

Het panel heeft ook geconstateerd dat duurzaamheid – een van de thema's van de Hanzehogeschool Groningen – op diverse plekken in het programma zit. Zo ligt in jaar 1 blok 4 de focus op duurzaamheid bij de integrale opdracht "De Beurs" waar studenten een bedrijf moeten kiezen waar duurzaamheid een belangrijke rol speelt in hetzij de producten, hetzij de dienstverlening. Ook moeten studenten bij diverse marktonderzoeken meenemen wat een bedrijf doet aan maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO).

Er is ook veel ruimte voor de eigen profilering van studenten. Er is een Engelstalig jaar 2 (*English stream*) met een internationale klas die voor ongeveer de helft bestaat uit buitenlandse studenten van partneruniversiteiten van IMM. Daarnaast zijn er vrije keuzemogelijkheden ten aanzien van stage en studie in het buitenland. Voor studenten die meer uitdaging willen, is er een driejarig tempotraject (voor vwo'ers) en zijn er excellentieprogramma's met de keuze voor vier honoursminoren<sup>3</sup> en twee honoursafstudeertrajecten. Het panel heeft tijdens de audit een presentatie gehad van een student die het *International Business Talent Honours Graduation Programme* heeft gevolgd. Binnen het afstudeertraject werkt de student aan een meer complex praktijkgericht onderzoeksvraagstuk gericht op marketing- en salesmanagement binnen een internationale omgeving. Het afstuderen wordt opgevolgd door een traineeship, waarin het advies uit het afstudeerrapport ook daadwerkelijk wordt geïmplementeerd en producten worden ontwikkeld.

#### *Onderzoek*

Zoals eerder is aangegeven wordt het leren doen van praktijkgericht onderzoek op een geïntegreerde wijze in het programma aangeboden. Het auditpanel denkt dat de opleiding studenten in voldoende mate leert om 'onderzoeksvaardig' te worden, maar ziet hier nog wel ruimte voor verbetering. Afgaande op de scripties die het auditpanel heeft bestudeerd, denkt het panel dat de leerlijn Onderzoek verder uitgediept kan worden, zodat studenten beter voorbereid worden op de meesterproef bij het afstuderen en meer complexiteit en creativiteit kunnen laten zien bij het afstudeeronderzoek (zie ook standaard 4).

De opleiding had dit punt reeds geadresseerd in haar Zelfevaluatie-rapport. Ze had vastgesteld dat de studeerbaarheid van de afstudeerfase, na de aanscherping van de eisen aan de scriptie en de wijziging van het beoordelingssysteem, niet optimaal bleek. Om studenten beter voor te bereiden op het doen van onderzoek wordt er bij de integrale opdrachten nu veel meer aandacht besteed aan het maken van een goede onderzoeksopzet. Verder worden kwalitatieve onderzoekstechnieken meer stapsgewijs aangeleerd bij de projecten. Ook is de individuele component bij de integrale opdrachten in jaar 3 uitgebreid, zodat studenten alvast kunnen oefenen met het individueel onderzoek doen. De beoordeling van de projectrapporten in jaar 3 komt meer overeen met de scriptiebeoordeling. Studenten worden op deze manier langzaam vertrouwd gemaakt met de beoordelingscriteria bij het afstuderen. Het effect van deze maatregelen komt pas volledig tot uiting in het volgende collegejaar, maar nu al lijken de maatregelen de studeerbaarheid vergroot te hebben, zo geeft de opleiding aan.

Het panel is positief over deze maatregelen; net als over de invoering van diverse intervisiebijeenkomsten in de afstudeerfase waarin centraal staat hoe de studenten hun onderzoek moeten aanpakken. Naast colleges over een aantal inhoudelijke aspecten ten aanzien van onderzoek sparren studenten met elkaar over de vragen die ze met betrekking tot dit onderwerp voor hun eigen opdracht hebben. De cursus Verslaglegging van onderzoek is met ingang van 2017-2018 standaard gegeven tijdens drie intervisiebijeenkomsten. Studenten zijn tevreden over deze opzet en zijn van mening dat dit hen helpt goed werk af te leveren.

---

<sup>3</sup> Da Vinci, Ondernemingsplan op Maat (OOM), Sales Talent en –Innovatie Programma, Triple M: Moving Marketing & Management.

### *Internationale oriëntatie, talen en interculturaliteit*

Studenten IBL beheersen ten minste drie moderne vreemde talen, waarbij Engels verplicht is. Voor wat betreft de andere twee vreemde talen biedt de opleiding IBL de keuze tussen Duits, Frans, Italiaans en Spaans. Ook een beginnerscursus Chinees (Mandarijn) behoort tot de mogelijkheden. De focus ligt op professionele business taal waarbij culturele aspecten niet vergeten worden: "een taal leren = een cultuur leren", aldus de opleiding. Zo leren studenten vergadertechnieken waarbij niet alleen het correcte vergaderidroom in de moderne vreemde taal wordt gebruikt, maar ook het toepassen van internationale omgangsvormen tijdens het vergaderen van belang is. De opleiding heeft een beschrijving per leerjaar en per blok gegeven van wat er per taal aan cultuur wordt onderwezen in het gehele curriculum en wat de internationale component is binnen de "zaakvakken" (vakken als economie, marketing, recht en communicatieve managementvaardigheden). Het panel heeft geconstateerd dat studenten in meer dan voldoende mate in staat worden gesteld om de internationale competenties te behalen en om zich te ontwikkelen in het competentiegebied '*Intercultural awareness*'.

Sterk in deze is de oriëntatie op kwaliteit en de kwaliteitscyclus en het zelfkritisch vermogen van zowel IMM als de opleiding. Zo heeft IMM in 2014 een inventarisatie gemaakt van de curricula van CE, IBL en SB&RM en gekeken in hoeverre de activiteiten op het gebied van internationalisering dekkend zijn voor de leeruitkomsten internationalisering. Daarnaast heeft de opleiding IBL in januari 2016 een audit *Intercultural Awareness* georganiseerd waarin gekeken is naar de opbouw van de leerlijn *Intercultural Awareness* (ICA) en de wijze waarop de leeruitkomsten worden getoetst in een business context. Naar aanleiding van deze laatste audit is onder meer besloten om de component intercultureel bewustzijn expliciet te toetsen via de stage. Dit stemt tot tevredenheid bij het panel.

Uiteraard doen studenten hun eigen *intercultural experiences* op tijdens hun buitenlandverblijf. Een minor in het buitenland is verplicht. Zo doen de studenten in combinatie met de buitenlandstage gedurende een jaar internationale ervaring op in twee verschillende taalgebieden en culturen. Het internationale netwerk van de opleiding zit volgens het panel goed in elkaar. Er is een groot netwerk waarvan de partners regelmatig geëvalueerd worden. Uit de gesprekken met studenten tijdens de audit blijkt dat de opleiding goed contact houdt met de studenten in het buitenland. Na 2 à 3 weken is er standaard een eerste contactmoment, er is veel mailcontact en ook proberen docenten zo veel mogelijk de student te bezoeken in het buitenland. Daarnaast worden ze goed begeleid bij het zoeken naar een stage in het buitenland en bij het oplossen van eventuele problemen.

Het panel vindt dat de opleiding een uitdagend, interessant en studeerbaar programma biedt waarin haar profilering goed tot uitdrukking komt en dat uiteenlopende studenten in staat stelt de beoogde leerresultaten met veel mogelijkheid tot eigen invulling te behalen. Er is veel aandacht voor de studenten. De kwaliteit van het programma scoort hoog in de NSE. Terecht, volgens het panel.

### **Docenten**

Het overzicht van kwalificaties en de verkorte cv's van de docenten laat zien dat sprake is van een gekwalificeerd docententeam dat structureel geschoold wordt. Het team bestaat uit 21 docenten van wie het merendeel een mastergraad heeft. Twee docenten hebben een PhD. De docenten zijn didactisch geschoold en hebben bijna allemaal hun BKE-certificering gehaald. Ook worden ze geschoold in onderzoeksvaardigheden (zie verder standaard 3). De hogeschooldocenten voor de talen zijn aangesloten op de talendagen en het cursusaanbod van de NUT<sup>4</sup>. Voor de docenten die meegaan naar de Engelstalige IB-opleiding zal, indien nodig, een cursus Engels worden georganiseerd en zal er aandacht zijn voor thema's als *international class management*. Daarnaast is er voor de talendocenten de mogelijkheid om een NIMA-cursus te volgen of om intern bijgeschoold te worden via de marketingdocenten van de opleiding.

---

<sup>4</sup> De NUT is de vereniging van Nederlandse en Vlaamse Universitaire Talencentra.

Het team heeft een sterke relatie met de beroepspraktijk. Een aantal docenten heeft recente ervaring in het relevante IBL-werkveld. Daarnaast participeren docenten in diverse netwerken en bezoeken ze (internationale) congressen. Ook organiseren ze met elkaar bedrijfsbezoeken en lezingen.

Werkdruk is een aandachtspunt dat zowel binnen de opleiding zelf als binnen IMM en Hanze breed geadresseerd wordt. Binnen het team wordt hierover een constructief gesprek gevoerd en docenten kunnen zowel bij collega's als de teamleider terecht. Een van de docenten geeft aan een cursus planning gevolgd te hebben. Ook is er een e-mailprotocol in het leven geroepen en zijn er afspraken gemaakt over de klassengrootte. Hanzebreed is er een pilot met de *dedicated classroom*, een methode waarbij twee docenten samenwerken per klas. Docenten geven niet minder les, maar wel effectiever. Ze hebben minder voorbereidingstijd en minder werk achteraf en het plezier om met zijn tweeën een les op te zetten, maakt dat de ervaren werkdruk minder wordt. Binnen IBL zijn er nu kleine vakgroepen die veel zelf doen. Docenten zien de schaalgrootte in de nieuwe IB-opleiding als een kans.

Tijdens de audit maakt het docententeam, behalve een gekwalificeerde, ook een gecommiteerde en gedreven indruk. Er hangt een open en warme sfeer binnen de opleiding. Ondanks de werkdruk laat het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) hoge scores zien met opvallende uitschieters voor de samenwerking binnen het team/de opleiding en voor het plezier en de afwisseling die docenten ervaren in het werk. Studenten kennen aan hun docenten zowel tijdens de audit als in de NSE over de gehele linie hoge waarderingen toe.

### **Opleidingsspecifieke voorzieningen**

De informatievoorziening is volgens het panel op orde. Via de site Hanze.nl hebben de studenten toegang tot Blackboard, Osiris, Onstage, Hanze e-mail en het Digirooster. In de NSE-evaluaties 2017 tonen de studenten zich tevreden, zowel over de studiefaciliteiten, de informatievoorziening, de studieroosters als de studiebegeleiding. De reacties van de studenten die het panel tijdens de audit spreekt, zijn daarmee in overeenstemming.

Begeleiding krijgt op verschillende manieren vorm binnen de opleiding. Elke student krijgt een studieloopbaanbegeleider/studie coach (SC'er) toegewezen. De SC'er is voor de student de persoon die hem begeleidt in zijn persoonlijke ontwikkeling (Personal Development) en de keuzes die hij ten aanzien van zijn studie maakt.

De aanwezige OC-leden bevestigen dat de opleiding echt wat doet met de input van studenten en ook aan studenten teruggeeft wat er met de feedback is gedaan. Een aandachtspunt was de niet altijd even overzichtelijke invulling van Blackboard. Een van de OC-leden heeft hier onderzoek naar gedaan en heeft advies gegeven waarna Blackboard is aangepast.

### **Weging en Oordeel**

De onderwijsleeromgeving van de hbo-bachelor International Business and Languages van de Hanzehogeschool overstijgt systematisch de basiskwaliteit. Vanuit haar didactische visie, visie op onderzoek en visie op het beroepenveld heeft de opleiding een stevig programma neergezet dat consistent is met die visies en dat een rijke praktijkgerichte leeromgeving kent. Een analyse van het curriculum wijst uit dat het programma qua dekking van Body of Knowledge & Skills en competenties goed in elkaar zit. Ook kent het programma een logische, inhoudelijke samenhang, zowel binnen de afzonderlijke leerlijnen als binnen en tussen de blokken. Binnen de blokken staat een integrale opdracht (project) centraal en staan de businessvakken en talen duidelijk ten dienste van elkaar én van de integrale opdracht in het blok; dit alles in oplopende moeilijkheidsgraad.

De internationale oriëntatie wordt zowel *at Home* als *Abroad* vormgegeven. Het internationale netwerk van de opleiding zit goed in elkaar en studenten worden goed gefaciliteerd en begeleid bij hun buitenlandverblijf. De begeleiding is structureel en persoonlijk.

Het programma wordt uitgevoerd door een gedreven, gekwalificeerd team dat structureel geschoold wordt en voldoende gefaciliteerd. De opleiding kent een zeer hoge medewerkerstevredenheid; ondanks de grote werkdruk slaagt men er toch in om het werkplezier hoog te houden. Deze werkdruk wordt goed gemonitord en is bespreekbaar. Er is sprake van korte lijnen; ook naar de studenten toe.

In haar Zelfevaluatierapport toont de opleiding over haar programma een gezonde dosis kritisch vermogen, dat vergezeld gaat van passende oplossingen. Zo heeft de opleiding – n.a.v. signalen van studenten – de studeerbaarheid aantoonbaar aangepakt.

Op grond van bovenstaande karakteristieken van de onderwijsleeromgeving, beoordeelt het panel Standaard 2 als **'goed'**.

## 4.3. Toetsing

### **Standaard 3: De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.**

Toelichting NVAO: De beoordeling is valide, betrouwbaar en voldoende onafhankelijk. De eisen zijn helder voor de studenten. De kwaliteit van de tentaminering en examinering wordt voldoende gewaarborgd en voldoet aan de wettelijke deugdelijkheidsvereisten. De toetsen ondersteunen het eigen leerproces van de student.

### **Bevindingen**

Het niveau van toetsing en de transparantie van het toetsproces zijn als volgt gewaarborgd. Voor elke module zijn op basis van de competenties leeruitkomsten geformuleerd. Toetsplannen geven per blok aan hoe de leeruitkomsten getoetst worden. Toetsmatrijzen laten voor elke module zien hoe zwaar de afzonderlijke leeruitkomsten in de toetsing wegen en op welke niveaus zij getoetst worden. In het toetsplan op opleidingsniveau staat hoe alle beoogde eindkwalificaties via toetsing van de leeruitkomsten bereikt worden. De beoordelingscriteria per toets moeten zorgen voor realisatie van de leeruitkomsten.

De leeruitkomsten en de wijze van toetsing staan in de studiehandleidingen voor de blokken per module vermeld. Ook de beoordelingscriteria van de integrale opdrachten zijn hierin opgenomen. Voor de afzonderlijke vakken geldt dat toetsmatrijzen en voorbeeldtoetsen inclusief beoordelingscriteria op Blackboard staan. Uit de auditgesprekken met docenten en studenten blijkt dat toetsing zowel een formatieve als summatieve functie heeft. In de NSE-evaluaties 2017 tonen de studenten zich tevreden over de toetsing en beoordeling.

#### *Oordeel toetsen*

De opleiding IBL heeft een representatieve selectie gemaakt van gemaakt werk dat een spreiding laat zien over 1) de vier studie jaren, 2) verschillende onderwijseenheden<sup>5</sup> en 3) verschillende toetsvormen (schriftelijk, mondeling, multiple-choice, essay-vragen, projectverslagen, digitaal of niet). Het panel heeft vastgesteld dat de toetsing transparant, valide en betrouwbaar is en dat toetsvorm en –inhoud congruent zijn met de inhoud van het onderwijs. Het panel vond de toetsen qua inhoud van het niveau dat in de betreffende studie jaren verwacht mag worden van studenten van een hbo-bacheloropleiding.

De eindtoetsing van de drie moderne vreemde talen is – ten behoeve van de studeerbaarheid – met ingang van september 2015 uit het afstudeertraject gehaald en vindt nu plaats meteen na de stage en studie in het buitenland. De opleiding heeft in februari 2016 door het Talencentrum van de Rijksuniversiteit Groningen een onderzoek laten uitvoeren naar deze eindtoetsen met de vragen: 1) deugt de systematiek van de eindtoetsen? en 2) wordt het vereiste taalniveau gehaald? Het onderzoek wees uit dat de systematiek van de toetsing correct is en dat zowel de schriftelijke als mondeling toetsen door de docenten juist beoordeeld zijn.

#### *Kwaliteitsborging*

Centraal in het proces van toetsen en beoordelen staat de borging van kwaliteit. Dit toont de opleiding onder meer met onderstaande voorbeelden aan. Het auditpanel waardeert dat binnen de academie ruimte is voor een goed gesprek over de kwaliteitsborging van het toetsstelsel.

#### **Voorbeelden van kwaliteitsborgende mechanismen**

- Alle docenten moeten in het bezit zijn van een BKE-certificering als bewijs dat zij voldoende kennis hebben van toetsing. De meeste docenten van IBL hebben het BKE-certificaat inmiddels behaald.
- Toepassen van het vier-ogen-principe: elke schriftelijke toets – incl. beoordelingsmodel – moet door minimaal één andere docent beoordeeld worden op kwaliteit, maakbaarheid door studenten en relatie met leeruitkomsten en toetsmatrijs.

<sup>5</sup> De “kleuren” van IBL, te weten International Business, International Communication en Intercultural Awareness, waren aanwezig. De selectie omvatte: marketing, finance, managementvaardigheden, vreemde talen, bedrijfscommunicatie en recht (zie voor overzicht van ingeziene toetsen bijlage III).

### Voorbeelden van kwaliteitsborgende mechanismen

- Het vier-ogen-principe wordt ook zo veel mogelijk toegepast bij het afnemen van mondelinge toetsen. Bij mondelinge eindtoetsen worden daarnaast opnames gemaakt. Dit bevordert nog verder de objectiviteit van de beoordeling en vergroot het vertrouwen van de student in de kwaliteit van de beoordeling.
- Interne kalibratie: m.b.t. de beoordeling van onderzoeksopzetten en afstudeerrapporten organiseert de opleiding iedere periode (4x p/j) kalibreersessies voor alle afstudeerexaminateurs om te voorkomen dat de wijze van beoordeling te ver uiteenloopt tussen afstudeerexaminateurs. In deze sessies bespreken docenten onderling hoe zij een concrete onderzoeksopzet of scriptie beoordelen en welke overwegingen zij bij die beoordeling hanteren.
- Ook externe kalibratie vindt plaats: de opleiding kalibreert het gerealiseerd eindniveau met partnerinstellingen Fontys en de HAN door middel van het uitwisselen en bespreken van afstudeerwerken.
- Leden van de WAC wonen als externe waarnemers een aantal mondelinge verdedigingen van de scriptie bij en bespreken na de verdediging hun indruk van de kwaliteit van de scriptie en verdediging met de examinateurs en ook met het opleidingsmanagement.
- Het gebruik van vaste beoordelingsmodellen, toetsmatrijzen en nakijkmodellen waarborgt de uniformiteit in beoordeling. Voor iedere module is er een toetsmatrijs.

Tabel 2

### Afstuderen

De opleiding onderscheidt vanaf 2016-2017 twee hoofdtypen van afstuderen: 1) het Traditionele Export Plan (TEP) en 2) de Gefocuste Opdracht (GO). Met het gefocuste afstuderen is de koppeling van het afstudeerwerk aan de competenties minder strak geworden (project 'Wendbaar Afstuderen'). Dit maakt het voor studenten mogelijk om niet meer alleen op een volledig strategisch plan, zoals een exportplan, af te studeren, maar ook hun afstudeeropdracht toe te spitsen op een deelonderwerp waarnaar veel diepgaander onderzoek gedaan kan worden. Hierbij kan veel meer dan voorheen een concrete adviesvraag uit het bedrijfsleven leidend zijn. De afstudeeropdracht vormt nu de meesterproef waarin de student zelfstandig een aantal competenties met elkaar combineert. Competenties 2 t/m 5 moeten altijd herkenbaar op het vereiste niveau in de afstudeeropdracht aan de orde komen.

Als gevolg daarvan is het afstudeerprogramma aangepast waardoor nu alle benodigde competenties vóór de afstudeerfase behaald zijn. Zoals eerder aangegeven, wordt het eindniveau van de talen schriftelijk en mondeling meteen na de buitenlandse stage en studie getoetst. Het eindniveau *intercultural awareness* wordt door middel van het stageverslag getoetst. Hier wordt ook de specifieke IBL-competentie getoetst 'Persoonlijk professionele internationale vermogens'. Het eindniveau van de 'zakelijke' competenties wordt getoetst in de integrale opdracht in de eerste helft van het derde jaar, waarin studenten voor een externe opdrachtgever een uitgewerkt exportplan moeten opstellen.

Een aantal observaties van het panel t.a.v. het afstudeerproces en de beoordeling hierbij.

- Het panel was onder de indruk van de wijze waarop de examinateurs de onderbouwing van het cijfer voor het afstudeerrapport hadden uitgevoerd: op een zeer gedetailleerde en heldere manier was duidelijk hoe men tot het uiteindelijke cijfer was gekomen. De feedback op de beoordelingsformulieren was in sommige gevallen kritischer dan het cijfer deed vermoeden, maar was dan ontwikkelingsgericht bedoeld.
- Het panel is positief over de diverse 'go/no go'-momenten die de opleiding in het afstudeerproces heeft ingebouwd. Zo bepaalt een Afstudeercommissie voor elke aanvraag van een afstudeeropdracht of deze voldoet aan de in de afstudeerhandleiding vermelde criteria. Studenten moeten daarnaast sinds 2013 eerst een onderzoeksopzet schrijven; deze opzet moet met een voldoende zijn beoordeeld door de eerste beoordelaar om door te kunnen gaan met afstuderen. Vervolgens wordt het afstudeerrapport in de eindfase op opbouw en taalgebruik beoordeeld door de begeleider Nederlands, Duits of Engels, afhankelijk van de taal van het afstudeerrapport. Pas als dit oordeel voldoende is, vindt inhoudelijke beoordeling plaats door de eerste en tweede beoordelaars.



- Bij de GO staat noch onderzoeksopzet noch adviesvorm van tevoren vast; de diversiteit in afstudeerthema's en de hierbij behorende onderzoeksopzetten neemt toe. Bij deze aanpak is kalibratie van essentieel belang, aldus het panel, om ervoor te zorgen dat begeleiders en beoordelaars studenten op een eenduidige wijze blijven begeleiden en beoordelen. Vanuit de examen- en toetscommissie is besloten dat bij een GO altijd twee leden van de Afstudeercommissie de afstudeeraanvraag beoordelen. Daarnaast gaat de opleiding veel gericht kijken welke begeleider op basis van zijn expertise ingezet kan worden bij welke afstudeeropdracht. Dit kan betekenen dat de opleiding, indien nodig, een begeleider van elders in het instituut laat invliegen. Verder is er sterk ingezet op de deskundigheidsbevordering van begeleiders en beoordelaars t.a.v. hun onderzoeksvaardigheden. Voor veel afstudeerexaminateurs is het lang geleden dat zij zelf onderzoek hebben uitgevoerd. Daarom heeft een aantal afstudeerexaminateurs in 2015 een intensieve cursus onderzoeksvaardigheden gevolgd onder begeleiding van prof. dr. Ad Kil en prof. dr. Hans Doorewaard, zodat zij beter in staat zijn studenten te begeleiden bij het doen van onderzoek op het vereiste niveau. Vertrouwenwekkend is ook zeker de actieve rol van de lector Marketing & Ondernemen in deze. Hij is voorzitter geweest van het project 'Wendbaar Afstuderen' en geeft workshops aan docenten op het gebied van onderzoek.

#### *Examen- en toetscommissie*

De leden van de examencommissie en toetscommissie IMM zijn zodanig gekozen dat alle opleidingen hierin vertegenwoordigd zijn. Beide commissies kennen een extern lid. Het auditpanel heeft, op basis van de auditgesprekken, de jaarverslagen en notulen van beide commissies, vastgesteld dat zowel de examen- als de toetscommissie goed in positie zijn en kundig en zorgvuldig te werk gaan. Leden van de examen- en toetscommissie zijn geschoold in toetsing en beoordeling en juridische basiskennis en zij zijn zich terdege bewust van de wakende, signalerende en borgende rol die zij spelen. Zo toetst de examencommissie steekproefsgewijs een aantal scripties m.b.t. de wijze en motivatie van de beoordeling in relatie tot de vereiste eindcompetenties. De toetscommissie op haar beurt screent de kwaliteit van de tentamens door steekproefsgewijs toetsen vóór afname te controleren, waarbij ook het beoordelingsmodel en de relatie met leeruitkomsten, toetsplan en toetsmatrijs onder de loep genomen worden. Ook worden toetsen achteraf gescreend als het slagingspercentage sterk afwijkt van dat in voorgaande jaren. Hun ontwikkel- en onderzoeksagenda toont dat beide commissies weten wat er op het gebied van toetsen en beoordelen in de komende periode nog moet gebeuren. Het panel ziet, naar zijn tevredenheid, daarin ook de hierboven genoemde aandachtspunten t.a.v. het Wendbaar Afstuderen en de Gefocuste Opdracht terug.

#### **Weging en Oordeel**

De toetsing ontstijgt naar het oordeel van panel de basiskwaliteit. De toetssystematiek staat als een huis. De toetsen zijn relevant en van goed niveau en afwisselend in vorm. De feedback bij de toetsing is sterk op verbetering gericht. De opleiding heeft degelijke uitgangspunten geformuleerd voor het afstuderen en het panel steunt de recente verandering om meer flexibiliteit toe te staan in de keuze van onderwerpen voor het afstuderen. Het panel heeft een aantal aandachtspunten geformuleerd t.a.v. de nieuwe afstudeeropzet. Vertrouwenwekkend is dat de opleiding deze punten reeds op haar netvlies heeft en dat bijvoorbeeld uit verslagen van kalibreersessies blijkt dat de door het panel gesignaleerde punten al onderwerp van gesprek zijn én input geven aan de verbeteragenda. Zo zijn en worden docenten geschoold op het gebied van begeleiden en beoordelen van onderzoek in de nieuwe afstudeeropzet. De lector Marketing & Ondernemen draagt in dit kader bij aan het neerzetten van een professionele onderzoekscultuur.

De gedetailleerde en heldere wijze waarop de (afstudeer)examinatoren de beoordelingsformulieren hebben ingevuld en hun cijfer hebben onderbouwd, vindt het panel zeer goed. Ook is het panel onder de indruk van de systematische manier waarop de opleiding externe stakeholders betreft bij de borging van het eindniveau met als mooi voorbeeld het onderzoek dat zij heeft laten uitvoeren door het Talencentrum van de RUG t.a.v. de eindtoetsen voor de moderne vreemde talen. Niet alleen de examencommissie, maar ook de toetscommissie kent een extern lid; dit laatste wordt nog weinig vertoond in den lande. Deze overwegingen brengen het panel op Standaard 3 tot het oordeel **'goed'**.

## 4.4. Gerealiseerde leerresultaten

### **Standaard 4: De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd.**

Toelichting NVAO: Het realiseren van de beoogde leerresultaten blijkt uit de uitkomsten van toetsen, de eindwerken en de wijze waarop afgestudeerden in de praktijk of in een vervolgopleiding functioneren.

### **Bevindingen**

Om te kunnen vaststellen of de studenten de beoogde leerresultaten behalen, heeft het panel tijdens de audit een brede selectie van door de studenten gemaakte en door examinatoren beoordeelde toetsen ingezien. Voorafgaand aan de audit heeft het panel bovendien een gestratificeerde steekproef uit de eindwerken bestudeerd.

#### *Bevindingen van het panel t.a.v. de eindwerken*

In veertien van de vijftien gevallen vond het panel de inhoud van de afstudeeropdrachten van voldoende niveau, niet alleen in relatie tot de feitelijk door de opleiding beoogde leerresultaten, maar ook in termen van bruikbare producten voor de opdrachtgevers. In een geval was er een discrepantie tussen het oordeel van de opleiding en dat van het panel; de opleiding heeft een bevredigende verklaring voor haar positievere oordeel gegeven. In enkele scripties is aandacht nodig voor het samenspel tussen doelstellingen en onderzoeksvragen, de beheersing van onderzoeksmethoden en -technieken en de onderbouwing van het onderzoek, maar overall zijn de methodologische vaardigheden die studenten tentoonspreiden in hun scriptie op niveau. Het panel was positief verrast door het feit dat bijna alle scripties een financiële onderbouwing van het advies bevatten. Een correcte bronvermelding en – verwijzing verdient aandacht. Het panel constateerde dat in sommige (oudere) scripties ruimte voor verbetering was ten aanzien van het Engelse taalgebruik. Een goede maatregel in dit kader is de check die taaldocenten sinds 1 september 2016 op de scriptie doen, wanneer deze in het Engels of het Duits is opgesteld.

Het niveau van de scripties weerspiegelt het hbo-bachelorniveau. De scripties die het panel heeft gezien, waren degelijk, maar lieten weinig creatieve diepte zien. Studenten houden nu veelal vast aan bestaande theoretische modellen en (standaard) onderzoeksmethodieken en stellen zich in een aantal gevallen redelijk conservatief op. Ze kiezen vaak nog voor standaard analyses waarvan de toegevoegde waarde voor het onderzoek niet altijd evident is. “Ze kleuren netjes binnen de lijntjes”, aldus een van de panelleden, en ontstijgen niet het niveau wat hen geleerd is. Met de nieuwe opzet van het Wendbaar Afstuderen en de Gefocuste Opdracht denkt het panel dat hier verandering in kan komen in positieve zin (zie ook HO6 ‘Aanbevelingen’). Studenten zullen meer uitgedaagd worden om na te denken hoe ze een concrete vraag van hun afstudeerbedrijf kunnen oplossen en om hierbij expliciete keuzes te maken ten aanzien van de modellen en analyses die ze hierbij nodig hebben.

#### *Functioneren in de praktijk of in een vervolgopleiding*

De werkveldvertegenwoordigers met wie het panel sprak, oordelen positief over de capaciteiten en het niveau van de IBL-stagiaires en -afgestudeerden. Wel geven zij aan dat er op onderzoeksgebied nog ruimte voor verbetering is: “als je een scriptie wilt afleveren die echt te implementeren is, moet er nog wel wat gebeuren.” Met een gefocuste opdracht hopen zij op een meer gefundeerd advies en concrete, richtinggevende aanbevelingen die een oplossing bieden voor het gesignaleerde probleem.

De aanwezige alumni zijn enthousiast over hun opleiding en over de aansluiting met hun vervolgopleiding en/of carrière. De opleiding heeft een deel van haar oud-studenten via de LinkedIn groep van de opleiding bevraagd en onderzoekt of de studenten een vervolgopleiding hebben gevolgd, wat hun startersfunctie was en welke functie zij momenteel bekleden. De alumni hebben verschillende internationale functies; de meest voorkomende functies zijn op het terrein van sales-/accountmanagement en/of (online) marketing.

Dankzij de IBL-opleiding, zo geven zij aan, kunnen zij zich gemakkelijk uitdrukken in een vreemde taal en goed omgaan met vreemde culturen.

### **Weging en Oordeel**

Bij deze standaard komt het auditpanel tot het oordeel '**voldoende**'. Uit de afstudeeropdrachten bleek dat de studenten de beoogde leerresultaten hebben gerealiseerd. Het niveau van de werken weerspiegelden, op één twijfelgeval na, het niveau dat men van een hbo-bachelor International Business and Languages mag verwachten. De (de uitwerking van) de probleemstelling, de beheersing van onderzoeksmethoden en -technieken en de onderbouwing van het onderzoek behoeven aandacht, net als de bronvermelding en -verwijzing. De genomen maatregelen met een check door de taaldocent wekken vertrouwen.

Met de nieuwe opzet van het Wendbaar Afstuderen en de Gefocuste Opdracht denkt het panel dat studenten in hun afstudeeropdracht meer uitgedaagd worden, tot meer diepgang zullen komen en een advies zullen afleveren met meer toegevoegde waarde voor het bedrijfsleven. Het auditpanel heeft er vertrouwen in dat de kwaliteit en het niveau van het uitgevoerde onderzoek in de afstudeeropdrachten verder zal toenemen, temeer daar afstudeerbegeleiders en vakdocenten adequaat geschoold worden in onderzoeksvaardigheden én het lectoraat zich actief bezighoudt met het verder ontwikkelen van het Wendbaar Afstuderen en het versterken van de professionele onderzoekscultuur binnen de opleiding.

Het werkveld uitte zich positief over het niveau van de afgestudeerden, al geven zij aan dat er op onderzoeksgebied nog ruimte voor verbetering is. Alumni waren tevreden over de aansluiting van de opleiding op de beroepspraktijk, hun landing in het werkveld en de doorgroeimogelijkheden die ze hadden na hun eerste baan. Ten aanzien van het alumnibeleid adviseert het panel om dit – ook met het oog op de International Business School – in meer strategische zin vorm te geven.

## 5. ALGEMEEN EINDOORDEEL

Op grond van de voldoende oordelen op de standaard 4 'Gerealiseerde leerresultaten', gecombineerd met het oordeel goed op de standaarden 1 'Beoogde leerresultaten', 2 'Onderwijsleeromgeving' en 3 'Toetsing' komt het auditpanel volgens de beslisregels van de NVAO op het eindoordeel 'voldoende' voor de opleiding International Business and Languages van de Hanzehogeschool Groningen.

Het auditpanel is niettemin van mening dat de hbo-bacheloropleiding International Business and Languages van de Hanzehogeschool uitstijgt boven de basiskwaliteit. Het panel refereerde eerder reeds aan de doordachte en beleidsrijke wijze waarop de opleiding haar missie, visie, strategie en beoogde leerresultaten heeft gedocumenteerd. Dit alles op een dusdanige wijze dat de doelstellingen en het beleid van de opleiding niet alleen verankerd zijn in de documentatie, maar ook consequent vorm krijgen in de concrete uitvoering van het beleid en in de beleving van alle betrokkenen.

Het panel heeft diverse presentaties van studenten bijgewoond. Een van de studenten vertelde over de integrale opdracht in blok 4 van jaar één ("De Beurs"), waarin een door de studenten gekozen duurzaam product centraal staat. De groep had gekozen voor het 'Kon Minder' bier van de Groningse brouwer Baxbier. 'Kon Minder' is de kreet als een dolenthousiaste Groninger zijn waardering wil uiten. Ook voor de opleiding IBL van de Hanzehogeschool geldt: 'Kon Minder', aldus het auditpanel.

Het panel adviseert de NVAO de accreditatie met de gebruikelijke termijn van zes jaar te verlengen.



## 6. AANBEVELINGEN

### **Nieuwe afstudeeropzet 'Gefocuste Opdracht'**

Het panel kan zich voorstellen dat het afstuderen nog flexibeler wordt gemaakt. Laat studenten – binnen de wat lossere geformuleerde kaders van de opleiding – nog meer focus kiezen. Een (kleinere) toegespitste adviesvraag met meer diepgang heeft meer waarde voor een student dan een relatief standaard onderwerp. Dat laatste kan makkelijk leiden tot 'invuloefeningen' van modellen die studenten bespreken in hun eindwerken. Iedere gefocuste opdracht kent zijn eigen dynamiek en aanpak. Denk hierbij ook na over meer flexibele beoordelingscriteria.

### **Onderzoek in het programma**

Het panel heeft bij standaard 2 gesteld dat de leerlijn Onderzoek nog verder uitgediept kan worden. Wat het panel nu in de eindwerken zag, was dat studenten nog veel gebruik maken van standaard analyses in de eindwerken. Er is weinig ruimte voor creativiteit. Het auditpanel beveelt aan om vooral ook de onderzoekende houding bij studenten te stimuleren en hun kritische reflectie op hun onderzoek. Zeker bij het gefocuste afstuderen is het van belang dat de student snapt wat nu precies de vraag is van het bedrijf – of zelfs de vraag achter de vraag – en welke modellen en analyses hij moet gebruiken om naar een oplossing op die vraag toe te werken. De student moet ook uit kunnen leggen *waarom* hij een bepaald model gebruikt. Het gaat hier dus om het verantwoordingsvraagstuk; om de onderbouwing. Dit laatste werd ook zeer van belang geacht door de werkveldvertegenwoordigers die het panel sprak tijdens de audit. Zij missen daarnaast soms het sluitstuk: wat adviseert de student nu concreet naar aanleiding van zijn onderzoek? Wat zijn mogelijke oplossingen voor de adviesvraag? Welke scenario's zijn er?

### **Feedback**

De feedback in de toetsing is sterk op verbetering gericht. Dit is positief. Hierdoor weet de student exact waar hij op dat moment staat in het leerproces en kan hij beter inschatten wat er nog moet gebeuren. Het panel heeft evenwel geconstateerd dat ook de feedback bij het afstuderen een formatief karakter heeft. Het wil de opleiding meegeven dat hier op landelijk niveau enige discussie over is. Een al te sterke formatieve verwoording bij een summatieve beoordeling wordt niet altijd als gepast gezien. Neem in deze discussie met elkaar een standpunt in.

### **Externe borging taalniveau**

Door te werken met het ERK liggen de criteria ten aanzien van het eindniveau van de talen (op Europees niveau) vast. Het auditpanel kan zich voorstellen dat IMM in de nieuwe IB-opleiding studenten ook de mogelijkheid biedt om het afsluitend taalniveau extern te borgen via een internationaal erkende toets (denk aan Cambridge Advanced English of Cambridge Business English, DELF en het Deutsches Sprachdiplom).

### **Alumnibeleid**

De opleiding kan nog meer halen uit haar alumni. Er is een LinkedIn-pagina, maar als het panel afgaat op het enthousiasme waarmee de alumni tijdens de audit vertelden over hun studie, liggen hier absoluut mogelijkheden om deze alumni – én anderen – meer bij de opleiding te betrekken te houden en zo een mooi netwerk op te bouwen. Met het oog op de vorming van de *International Business School* beveelt het panel aan om het alumnibeleid meer in strategische zin vorm te geven.





**BIJLAGE I****Scoretabel**

<b>Scoretabel paneloordelen Hanzehogeschool Groningen Hbo-bachelor International Business and Languages Veltijd</b>	
<b>Standaard</b>	<b>Oordeel</b>
<b>Standaard 1. De beoogde leerresultaten</b>	<b>G</b>
<b>Standaard 2. Onderwijsleeromgeving</b>	<b>G</b>
<b>Standaard 3. Toetsing</b>	<b>G</b>
<b>Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten</b>	<b>V</b>
<b>Algemeen eendoordeel</b>	<b>V</b>



## BIJLAGE II      Programma, werkwijze en beslisregels

Auditprogramma Beperkte Opleidingsbeoordeling de opleiding International Business and Languages, Hanzehogeschool Groningen op 19 oktober 2017.

<b>Programma visitatie IBL-Hanzehogeschool Groningen, 19 oktober 2017</b>	
<b>8.15 – 8.30</b>	<b>Inloop / ontvangst</b>
<b>8.30 – 9.30</b>	<b>Intern overleg / materiaal bekijken</b>
<b>9.30 – 10.00</b>	<b>Presentatie opleiding</b>
	Studenten presenteren opleidingsproducten
<b>10.00 -10.15</b>	<b>Pauze / intern overleg</b>
<b>10.15 -11.00</b>	<b>Beoogde leerresultaten: dit willen we bereiken</b>
	Afstudeerbegeleiders Afstudeercommissie Stagecommissie Alumnus of student in jaar vier, in de afstudeerfase
<b>11.00 –11.15</b>	<b>Pauze / intern overleg</b>
<b>11.15 -12.30</b>	<b>Onderwijsleeromgeving: de inrichting van de opleiding</b>
<b>11.15 -12.00</b>	(Hogeschool) Docenten met diverse taken en vakken
<b>12.00 -12.30</b>	Studenten: jaar 1 t/m 4
<b>12.30 -13.15</b>	<b>Lunch, materiaal bekijken</b>
<b>13.15 -13.45</b>	<b>Gesprek met CvB-lid en het managementteam van het instituut</b>
<b>13.45 -14.30</b>	<b>Toetsing: toetsen, beoordelen en borgen van het eindniveau</b>
	Hogeschooldocenten Examencommissieleden Toetscommissieleden Opleidingscommissieleden Student-lid van de Opleidingscommissie
<b>14.30 –14.45</b>	<b>Pauze / intern overleg</b>
<b>14.45 -15.30</b>	<b>Gerealiseerde leerresultaten: de student in de praktijk</b>
	Alumni Bedrijfsmentor afstuderen Studenten na stage-afrondding Werkveld Adviescommissieleden Lector Marketing en Marktgericht ondernemen Hogeschooldocent
<b>15.30 –16.00</b>	<b>Pending issues</b>
<b>16.00 –16.45</b>	<b>Beoordelingsoverleg panel</b>
<b>16.45 –17.15</b>	<b>Terugkoppeling en feedback</b>
	Allen, voor zover mogelijk

## **Werkwijze**

Bij de beoordeling van de betreffende opleiding is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde "Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland" van September 2016. Daarin staan de standaarden vermeld waarop het panel zich bij de beperkte opleidingsbeoordeling van een opleiding moet richten en de criteria aan de hand waarvan het panel zijn oordeel over de opleiding moet bepalen.

Op basis van de door opleiding geleverde documentatie heeft het auditteam zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de voltijd variant.

De visitatie was gericht op een verificatie van de bevindingen uit de documentenanalyse en het verkrijgen van aanvullende informatie over de inhoud van het programma. Dit geschiedde door gesprekken met vertegenwoordigers van de opleiding, studenten en het werkveld, die waren te kenschetsen als 'gesprekken tussen vakgenoten'.

De verificatie door het auditteam geschiedde door verscheidene malen hetzelfde onderwerp met verschillende geledingen te bespreken en aan de hand van additionele documentatie en - daar waar het de huisvesting en de materiële voorzieningen betreft- ook door eigen waarneming.

Na overleg met de betreffende opleiding heeft het auditteam met in achtneming van de daartoe strekkende regels van de NVAO en op basis van zijn documentanalyse en de daaruit voortvloeiende specifieke aandachtspunten de keuze van de gesprekspartners vastgesteld.

Om te kunnen beoordelen of de beoogde leerresultaten worden behaald, heeft het auditpanel een selectie van eindwerken bestudeerd overeenkomstig de NVAO-richtlijn 'beoordeling eindwerken'.

Het oordeel van het auditteam, vastgelegd in een conceptrapport, werd aan de betreffende opleiding voorgelegd voor een toets op eventuele feitelijke onjuistheden.

### *Afstemming deelpanels binnen het cluster*

De visitatie binnen dit cluster is uitgevoerd door meerdere visitatiebureaus. Gedurende het traject hebben de voorzitters van de betrokken kernpanels met elkaar afgestemd over de opzet en de focuspunten van de audits. De afstemming is 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. Voor de audit bij de Hanzehogeschool Groningen geldt dat de drie inhoudelijk deskundigen die zijn ingezet naast de voorzitter en het student-lid, tezamen alle opleidingen in de visitatiegroep hebben bezocht, waarvan een van de deskundigen tevens in de rol van voorzitter.

## **Beslisregels**

Volgens de NVAO-Beslisregels Accreditatie kan een onderwerp 'onvoldoende', 'voldoende', 'goed' of 'excellent' scores. Hobéon heeft de beslisregels toegepast, zoals deze zijn opgesomd in het 'Beoordelingskaders accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland, September 2016'.

Wanneer er sprake is van verschillende varianten van een opleiding (bijvoorbeeld: voltijd, deeltijd en duaal), dan moet uit de beoordeling blijken dat voor elke variant de kwaliteit is gewaarborgd op grond van de standaarden uit het betreffende beoordelingskader om te komen tot een positief eindoordeel over de opleiding.

Indien een opleiding onder één CROHO-registratie wordt aangeboden op meerdere locaties, kan de opleiding alleen voor accreditatie in aanmerking komen als uit de beoordeling blijkt dat elke locatie voldoet aan de in het betreffende kader genoemde kwaliteitsstandaarden.

#### *Beperkte opleidingsbeoordeling*

- Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval 'onvoldoende' indien i) standaard 1 'onvoldoende' is, ii) een of twee standaarden 'onvoldoende' en herstel binnen twee jaar niet realistisch en haalbaar is of iii) drie of meer standaarden 'onvoldoende' worden beoordeeld.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'voldoende' zijn indien ten minste twee standaarden 'voldoende' zijn, waaronder in elk geval standaard 1, en herstel van de tekortkoming(en) bij de 'onvoldoende' standaarden realistisch en haalbaar is binnen twee jaar.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'goed' zijn indien ten minste alle standaarden minimaal voldoende zijn en twee standaarden als 'goed' worden beoordeeld, waaronder in elk geval standaard 4.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'excellent' zijn indien ten minste alle standaarden minimaal 'voldoende' worden bevonden en twee standaarden als 'excellent' worden beoordeeld, waaronder in elk geval standaard 4.



## **BIJLAGE III      Lijst geraadpleegde documenten**

- Zelfevaluatierapport opleiding
- Domeinspecifiek referentiekader en de leerresultaten van de opleiding
- Schematisch programmaoverzicht
- Inhoudsbeschrijving (op hoofdlijnen) van de programmaonderdelen, met vermelding van:
  - leerresultaten, leerdoelen, werkvormen, wijze van toetsen, literatuur (verplicht / aanbevolen), betrokken docenten en studiepunten.
- Onderwijs- en examenregeling – OER 2017-2018 van Commerciële Economie, International Business and Languages en Small Business & Retail Management.
- Overzicht van het ingezette personeel
  - naam, functie, omvang aanstelling, graad en deskundigheid
- Overzichtslijst van *alle* eindwerken van de laatste twee jaar (of van portfolio's / werkstukken waaruit het door de student bereikte eindniveau kan worden afgeleid).
- Verslagen van examen- en toetscommissie, inclusief het jaarverslag van de examencommissie
- Verslagen opleidingscommissie
- Verslagen werkveldadviescommissie (WAC)
- Leeruitkomsten internationalisering IMM, december 2014
- Toetsbeleid 2017-2020, Instituut voor Marketing Management.
- Onderzoek eindtoetsen MVT voor IBL door Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen, februari 2017
- Audit Intercultural Awareness IBL, 11 januari 2016
- Intercultural Awareness, International Business and Languages, 2017
- Onderzoek naar het carrièreverloop van International Business & Languages alumni, april 2017
- Representatieve selectie gemaakt toetsen IBL 2016-2017: gemaakt werk, toetsopgaven en bijbehorende beoordelingscriteria en normering:
  - Jaar 1: tentamen communicatieve management vaardigheden
  - Jaar 1: tentamen bedrijfscommunicatie Nederlands
  - Jaar 1: tentamen Italiaans (schriftelijk)
  - Jaar 1: rapport IOP1 geïntegreerde opdracht (MKT/Onderzoek)
  - Jaar 2: tentamen bedrijfseconomie
  - Jaar 2: tentamen strategische marketing2
  - Jaar 2: tentamen en mondeling Business Communication 5 Engels
  - Jaar 2: tentamen Recht
  - Jaar 3: tentamen en mondeling Onderhandelen in het Engels
  - Jaar 3: tentamen International Financial Management
  - Jaar 3: rapport IOP9 geïntegreerde opdracht (Internationaal Marktonderzoek)
  - Jaar 3: Frans blok 9 tentamen en sollicitatiegesprek
  - Jaar 3: Spaans blok 9 tentamen en sollicitatiegesprek
  - Jaar 3: tentamen International Communications
  - Jaar 3: tentamen Recht
- Representatieve selectie van handboeken en overig studiemateriaal.

Het auditpanel heeft de volgende eindwerken bekeken<sup>6</sup>:

<b>Aantal</b>	<b>Studentnummer</b>
1	302592
2	311092
3	307774
4	308595
5	294952
6	295121
7	269531
8	317603
9	306128
10	394831
11	294907
12	271880
13	292327
14	296579
15	303805

---

<sup>6</sup> Om redenen van privacy zijn hier uitsluitend de studentnummers weergegeven. Namen van de afgestudeerde studenten en de titels van de eindwerken zijn bekend bij de secretaris van het auditteam.



## **BIJLAGE IV      Competenties**

Hieronder volgen de tien competenties die afgesproken zijn in het landelijk overleg (2005):

1. Initiëren en creëren van producten en diensten, zelfstandig en ondernemend.
2. Uitvoeren, interpreteren, toetsen en evalueren van marktonderzoek.
3. Vaststellen voor een onderneming van enerzijds de sterktes en zwaktes op basis van een analyse van de interne bedrijfsprocessen en –cultuur, als onderdeel van de waardeketen en anderzijds van de kansen en bedreigingen op de lokale, nationale en/of internationale markt op basis van relevante nationale en internationale trends.
4. Ontwikkelen van marketingbeleid (ondernemingsbeleid) voor een nationaal of internationaal opererende onderneming en het kunnen onderbouwen en beargumenteren van gemaakte keuzes.
5. Opstellen, uitvoeren en bijstellen van plannen vanuit het marketingbeleid (ondernemingsbeleid).
6. Ontwikkelen en onderhouden van zakelijke relaties ten behoeve van inkoop, verkoop en dienstverlening.
7. Communiceren in meerdere talen en rekening houdend met culturele verschillen, intern en extern, nationaal en internationaal.
8. Leidinggeven aan een bedrijf, een bedrijfsonderdeel, bedrijfsprocessen of een project.
9. Sociale en communicatieve competentie (interpersoonlijk, organisatie):
  - samenwerken in een beroepsomgeving en meedenken over doelen en inrichting van de organisatie, waaruit eisen voortvloeien die betrekking hebben op de volgende kenmerken: multidisciplinariteit en interdisciplinariteit, klantgerichtheid, collegialiteit, leidinggeven (het sociale deel van de competentie);
  - communiceren intern op alle niveaus, effectief en in de gangbare bedrijfstaal, veelal in het Nederlands en/of Engels. In termen van beroepstaken omvat dat zaken als het opstellen en schrijven van plannen en notities, informeren, overleg voeren, draagvlak creëren, stimuleren, motiveren, overtuigen, verwoorden van besluiten.
10. Zelfsturende competentie (intrapersoonlijk, beroepsbeoefenaar of professional):
  - sturen en reguleren van de eigen ontwikkeling ten aanzien van leren, resultaatgericht werken, initiatief nemen en zelfstandig optreden, flexibiliteit;
  - nadenken over, reflecteren op en verantwoording nemen voor eigen handelen wat wijst op betrokkenheid en kritische zelfbeoordeling;
  - ontwikkelen van een beroepshouding met ruimte voor normatief-culturele aspecten, respect voor anderen, een beroepscode en ethische principes voor het professioneel handelen; leveren van een bijdrage aan de verdere professionalisering van de branche, publicaties, bijdragen aan congressen, enzovoort



## BIJLAGE V      Overzicht auditpanel

Naam visitatiegroep:	HBO IBL groep 2
----------------------	-----------------

Samenstelling en expertise van de panelleden die in bovengenoemd cluster zijn ingezet.

Naam (inclusief titulatuur)	Rol	Expertise					
		Vakinhoud	Internationaal	Onderwijs en toetsing	Werkveld	visitatie- / audit	Studentzaken
Drs. Van Raaijen	Voorzitter		X	X		x	
Drs. Rijnders	Lid / vz.	X	X	X	X	X	
Dr. Koet MA.	Lid	X		X		X	
Righters	Lid	X	X	X	X	X	
Van den Hurk	Studentlid						X
De Koning	Secretaris					X	

Korte functiebeschrijvingen van de panelleden die deelnamen aan het auditpanel van de in dit beoordelingsrapport beschreven opleiding.

Naam	Korte functiebeschrijving van de panelleden
Dhr. drs. W.G. van Raaijen	De heer Van Raaijen is partner bij Hobéon en veelvuldig betrokken geweest bij audits, waaronder accreditatieaudits.
Dhr. Drs. D.J.N.M. Rijnders	De heer Rijnders is momenteel manager van het Avans Expertisecentrum Sustainable Business en was hiervoor 7 jaar directeur van de Avans School of International Studies.
Dhr. A.G.M. dr. Koet MA	De heer Koet is expert in (Engels) taalonderwijs ( <i>teaching and testing</i> ) en tot 2016 onder andere werkzaam geweest als docent en coördinator bij zowel de Universiteit als de Hogeschool van Amsterdam.
Dhr. D. Righters	De heer Righters is docent aan de Rotterdam Business School ( onderdeel van Hogeschool Rotterdam), is regelmatig gastdocent in Azië en Europa en heeft zijn eigen adviespraktijk.
Dhr. J.H.V. van den Hurk	De heer Van den Hurk is student IBL aan de NHL Hogeschool.
D.P.M. de Koning MSc.	Mevrouw De Koning is NVAO-getraind secretaris.

Op 17 juli 2017 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de opleiding International Business and Languages, voltijd van de Hanzehogeschool Groningen, onder het nummer 005786.

De door alle panelleden ondertekende onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaringen zijn in het bezit van Hobéon. In deze verklaring verklaren de panelleden gedurende ten minste vijf jaar voorafgaand aan de audit geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben gehad met de betrokken instelling - anders dan die in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditpanel van het evaluatiebureau -, die een onafhankelijke oordeelvorming ten positieve of ten negatieve zou kunnen beïnvloeden.



**Strategische dienstverlener voor kennisintensieve organisaties**



Lange Voorhout 14  
2514 ED Den Haag

T (070) 30 66 800

F (070) 30 66 870

E [info@hobeon.nl](mailto:info@hobeon.nl)

I [www.hobeon.nl](http://www.hobeon.nl)