

Besluit **Besluit strekkende tot het verlenen van accreditatie aan de opleiding hbo-bachelor Oriëntaalse Talen en Communicatie van Zuyd Hogeschool**

Gegevens

datum	Naam instelling	: Zuyd Hogeschool
31 juli 2015	Naam opleiding	: hbo-bachelor
onderwerp		Oriëntaalse Talen en Communicatie (240 EC)
Besluit	Graad opleiding	: Bachelor of Arts
accreditatie hbo-bachelor	Datum aanvraag	: 4 december 2014
Oriëntaalse Talen en	Variant opleiding	: voltijd
Communicatie van Zuyd	Afstudeerrichtingen	: Language and Communication; Communication Management; Business Management
Hogeschool	Locatie opleiding	: Maastricht
(003510)	Datum goedkeuren panel	: 22 april 2014
ons kenmerk	Datum locatiebezoek	: 11 en 12 september 2014
NVAO/20152186/LL	Datum visitatierapport	: 20 november 2014
bijlagen		

2

Aanvullende informatie

De NVAO heeft op 13 mei 2015 gesproken met een delegatie van het panel en aldus nadere toelichting gekregen op het oordeel van het panel over de omvang van het personeel en de werkdruk, mede in relatie tot negatieve effecten hiervan op het onderwijs en de aanpak van door het panel aanbevolen verbeteringen, met name in de toetsing en het afstuderen. Het panel heeft in dit gesprek nader toegelicht op welke gronden het vertrouwen heeft in de verbetercapaciteit van de opleiding en tot een eindoordeel voldoende is gekomen. De NVAO heeft de informatie uit dit gesprek meegewogen in haar oordeelsvorming.

Beoordelingskader

Beoordelingskader voor de uitgebreide opleidingsbeoordeling van de NVAO (Stcrt. 2010, nr 21523).

Bevindingen

De NVAO stelt vast dat in het visitatierapport en de aanvullende informatie deugdelijk en kenbaar is gemotiveerd op welke gronden het panel de kwaliteit van de opleiding voldoende heeft bevonden.

Advies van het visitatiepanel

Samenvatting bevindingen en overwegingen van het panel.

Inlichtingen

Thomas de Bruijn
+31 (0)70 312 23 63
t.debruijn@nva0.net

Parkstraat 28 | 2514 JK | Postbus 85498 | 2508 CD Den Haag
P.O. Box 85498 | 2508 CD The Hague | The Netherlands
T + 31 (0)70 312 2300
info@nva0.net | www.nva0.net

De opleiding heeft als doel om studenten op te leiden tot startbekwame professionals die zakelijke communicatie tot stand kunnen brengen en onderhouden met relaties uit China, de Arabische wereld of Japan. De opleiding beoogt daarom afgestudeerden af te leveren die een uitstekende toepassingsgerichte beheersing hebben van de gekozen oriëntaalse taal. Daarnaast moeten afgestudeerden het Engels goed machtig zijn en kennis en vaardigheden hebben opgedaan van interculturele en zakelijke communicatie. Deze doelstellingen zijn vertaald naar vier competenties met elk drie niveaus. De competenties van de opleiding zijn volgens het panel helder beschreven en passen bij een hbo-bacheloropleiding in dit domein. De beschreven taalbeheersingsniveaus van het Engels en de oriëntaalse talen zijn adequaat. Het panel raadt wel aan de niveaubeschrijvingen van de verschillende oriëntaalse talen beter op elkaar af te stemmen. De opleiding onderscheidt zich van soortgelijke bacheloropleidingen in Nederland door zich te richten op taalverwerving en begrip van cultuur en communicatie in een zakelijke toepassingsgerichte context. De opleiding doet onderzoek naar de eigen internationale profilering. Het panel moedigt de opleiding aan dit onderzoek uit te breiden. Het panel beoordeelt de beoogde eindkwalificaties (standaard 1) als voldoende.

Onderwerp 2 Programma

Het programma bestaat uit 240 EC, verspreid over vier jaar. De opleiding voldoet daarmee aan de wettelijke eisen voor omvang en duur. Het onderwijs dat studenten krijgen is zichtbaar afgeleid van de competenties. Het eerste jaar staat in het teken van oriëntatie op de gekozen taal, op communicatie in zakelijke contexten, op land en volk en op business en communicatie. Daarnaast starten studenten met Engelse taallessen. In de hoofdfase is er ruimte voor verdieping. Studenten breiden hun kennis uit en specialiseren zich met een uitstroomprofiel in taal, communicatie of business. Ook volgen studenten een studiestage bij een partneronderwijsinstelling in de regio van de gekozen taal en een praktijkstage bij een bedrijf of organisatie.

Het panel stelt vast dat het programma sterk op taal is gericht. De business- en communicatievakken hebben in de eerste twee studiejaar vooral een inleidend karakter. Dat is volgens het panel begrijpelijk vanwege de aandacht die het aanleren van complexe oriëntaalse talen vergt. Studenten die zich meer willen verdiepen in communicatie of business kunnen een uitstroomprofiel in deze richting kiezen. Het programma is volgens het panel samenhangend. De leer- en werkvormen in de opleiding en de didactische uitgangspunten sluiten aan bij de beoogde eindkwalificaties. De vakken KLV vormen samen een duidelijke leerlijn. Daarnaast heeft het panel waardering voor de systematische wijze waarop het oriëntaalse taalonderwijs in het programma is verankerd.

Dit komt tot uitdrukking in een 'goed' op standaard 3. Het panel adviseert wel om de aandacht voor het Engelse taalgebruik langer in het curriculum te laten doorlopen. Daarnaast zou de praktijkgerichte onderzoekscomponent in de opleiding kunnen worden versterkt door in de business- en managementvakken vaker een koppeling met de praktijk te maken.

De instroom van de opleiding is, vooral bij de richting Japans, de afgelopen jaren sterk toegenomen. Hierdoor komt de kleinschalige 'learning community' van de opleiding onder druk te staan. De opleiding doet onderzoek naar passende maatregelen om de onderwijsleeromgeving aan te passen op de toenemende instroom. De toelatingseisen zijn volgens het panel helder omschreven en er is een duidelijk beleid voor de omgang met

Pagina 3 van 8 studenten met een functiebeperking. Daarnaast besteedt de opleiding veel aandacht aan voorlichting voor aankomende studenten. Desondanks is de uitval hoog. De opleiding is zich hiervan bewust. De opleiding heeft de afgelopen periode diverse acties ondernomen om de studeerbaarheid en de begeleiding te verbeteren. Het panel is hierover te spreken. Omdat de uitval relatief hoog en de rendementcijfers relatief laag blijven, drukt het de opleiding echter op het hart hier structurele aandacht aan te besteden. De opleiding zou bijvoorbeeld nog verder kunnen onderzoeken of het mogelijk is om met eerdere voorlichting over de studie de toeloop van potentieel snel uitvallende studenten te verminderen.

Het panel beoordeelt de oriëntatie, vormgeving, instroom, studeerbaarheid en de duur van het programma (de standaarden 2, 4, 5, 6 en 7) als voldoende en de inhoud van het programma (standaard 3) als goed.

Onderwerp 3 Personeel

De opleiding hanteert het facultaire personeelsbeleid. Speerpunten zijn onder andere het bevorderen van de didactische deskundigheid, praktijkgerichtheid en externe oriëntatie van docenten. Het streven is dat in de aankomende jaren minimaal 80% van het personeel een masterdiploma heeft en 10% is gepromoveerd. Professionalisering van individuele medewerkers komt aan de orde tijdens de functionerings- en beoordelingscyclus. Voor nieuwe medewerkers is er een overzichtelijk introductiehandboek beschikbaar. De criteria voor werving en selectie zijn volgens het panel passend.

De opleiding beschikt volgens het panel over betrokken docenten met voldoende inhoudelijke expertise. De facultaire norm voor het aantal gepromoveerden wordt gehaald en de opleiding werkt aan de norm voor het aantal docenten met een masterdiploma. Nieuwe medewerkers worden gestimuleerd om een didactische bevoegdheid te behalen. De opleiding en de faculteit hebben de afgelopen twee jaar extra aandacht besteed aan de ontwikkeling van toetsexpertise bij het docententeam. Uitbreiding van toetsexpertise is voor de opleiding ook de komende jaren nog een aandachtspunt. Het panel vindt dit positief.

De docent-studentratio van de opleiding is 1:28. De docent-studentratio is aan de hoge kant, maar op zichzelf voor het panel geen reden tot zorg. Echter, ook de werkdruk van docenten is hoog door groei van de opleiding en het inzetten van verbeterprocessen. Daarnaast duurt het bij uitval van docenten met specifieke expertise soms lang voor er een (tijdelijke) oplossing is gevonden.

Het management heeft diverse maatregelen genomen om de lasten van docenten te verlichten. Deze maatregelen geven het panel echter nog onvoldoende het vertrouwen dat het personeelsbestand voldoende is toegerust op de specifieke omstandigheden bij de opleiding.

Het panel beoordeelt het personeelsbeleid als voldoende, de kwaliteit van het personeel (de standaarden 8 en 9) als goed en de kwantiteit van het personeel (standaard 10) als onvoldoende.

Onderwerp 4 Voorzieningen

De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend om het lesprogramma te verzorgen. In het gebouw van de opleiding zijn onder andere verschillende onderwijsruimten, een bibliotheek, studieplekken en werkplekken voor docenten. Voor digitale communicatie maken studenten gebruik van draadloos internet in het gebouw, Blackboard, Infonet en Osiris.

Competentiemanagement en Beroepsvoorbereiding (CB). Deze onderdelen worden in gecombineerde vorm aangeboden via een mentoraatsysteem en een activiteitenprogramma. Het mentoraat functioneert naar tevredenheid van de studenten. Studenten hebben echter naast een docentmentor soms ook behoefte aan coaching door een ouderejaars student. Het panel geeft daarom in overweging om 'peer coaching' in te voeren. Het activiteitenprogramma legt in het eerste jaar nadruk op studiehouding, het werken in groepen en het ontwikkelen van een beroepshouding. In de jaren twee tot en met vier ligt het accent sterker op beroepsvoorbereidende activiteiten. Het panel heeft waardering voor de expliciete aandacht voor competentie management en beroepsvoorbereiding. Studenten zijn tevreden over de informatievoorziening door de opleiding. Er waren klachten over studie- en toetsroosters, maar de opleiding heeft acties ondernomen die de situatie aantoonbaar en voldoende hebben verbeterd. Het panel beoordeelt de voorzieningen en de studiebegeleiding (standaarden 11 en 12) als voldoende.

Onderwerp 5 Kwaliteitszorg

De opleiding maakt in haar kwaliteitszorg gebruik van een groot aantal evaluaties. Belanghebbenden worden actief bij deze evaluaties betrokken. Ook de evaluatiesystematiek zelf is onderwerp van onderzoek. Het panel heeft gezien dat evaluaties uitgebreid worden geanalyseerd en omgezet in concrete verbeterplannen. Het panel is hiervan onder de indruk en is te spreken over de wijze waarop belanghebbenden bij evaluaties worden betrokken. Het panel drukt dit uit met een 'goed' op standaard 13 en 15. Het verbeterproces is wel relatief laat op gang gekomen. Hoewel de opleiding snel een start heeft gemaakt met reflectie op de adviezen van de vorige visitatiecommissie, hebben veel adviezen van deze commissie en bevindingen uit de interne audit op dit moment slechts geresulteerd in gedeeltelijke verbeteringen of in plannen die weliswaar concreet zijn, maar nog moeten worden uitgevoerd.

De opleiding moet de komende periode werk blijven maken van het uitvoeren van verbeteracties en structureel aandacht blijven geven aan het rond maken van de PDCA-cyclus. Vanwege de hoge werkdruk van docenten raadt het panel aan om hiervoor een stappenplan op te stellen met concrete en haalbare doelen voor de korte en de middellange termijn. Op basis van verbeterplannen zijn er in meerdere gevallen overigens wel aantoonbare verbetermaatregelen genomen. Dit geeft het panel het vertrouwen dat ook andere verbeterplannen in de nabije toekomst tot concrete acties zullen leiden. Het panel beoordeelt de evaluatieresultaten en de betrokkenheid bij kwaliteitszorg (de standaarden 13 en 15) als goed en de verbetermaatregelen (standaard 14) als voldoende.

Onderwerp 6 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

De opleiding beschikt over een adequaat functionerende examencommissie en een deskundige en zeer actieve toetscommissie. Daarnaast heeft de opleiding vanaf 2014 een Toetsbeleid en Toetsplan. Het toetsbeleid is hierin adequaat beschreven. Sterke punten zijn dat de opleiding gebruik maakt van veel verschillende toetsvormen, dat de toetsen aansluiten bij gekozen werkvormen en op de geformuleerde leerdoelen. Verbeterpunten zijn dat toetsmatrijzen, beoordelingsformulieren en antwoordmodellen niet altijd aanwezig zijn, dat afstudeerdossiers niet altijd volledig zijn gearchiveerd en dat feedback op aanwezige beoordelingsformulieren vaak erg summier is. Daarnaast heeft het panel tijdens het visitatiebezoek van een student signalen ontvangen dat er oude toetsen worden

Pagina 5 van 8 hergebruikt, terwijl deze ook circuleren onder studenten. Het panel heeft deze informatie niet verder kunnen onderzoeken, maar wel onder de aandacht van de opleiding gebracht.

De meeste verbeterpunten op het gebied van toetsing, beoordeling en archivering hebben de aandacht van het management. Er is recent vooruitgang geboekt, blijkt uit de recente toetsen en afstudeerdossiers. Daarnaast zijn er voor de komende periode concrete streefdoelen en verbeterplannen opgesteld, die betrekking hebben op toetsing, beoordeling en archivering.

De opleiding kent momenteel geen geïntegreerd afstudeerwerk. Het gerealiseerd eindniveau van de student wordt met meerdere producten op verschillende momenten afgetoetst, waaronder de stage. Het verminderen van de complexiteit van het afstuderen, bij voorkeur door het introduceren van een geïntegreerd afstudeerwerk, zou positief zijn. Daarnaast kan het beoordelingsformulier van het stageverslag meer op inhoud worden gericht, zou het oordeel van de stageverlener minder zwaar moeten meetellen in de beoordeling van de stage en zou het oordeel van de stageverlener over de student als werknemer weer moeten worden ingevoerd (en gedeeltelijk of geheel moeten meetellen in het oordeel van de stageverlener). Stagebedrijven en het werkveld zijn tevreden over het niveau van afgestudeerden.

Uit de door het panel bestudeerde afstudeerdossiers blijkt verder dat afgestudeerden alle vier de competenties in voldoende mate aantonen. Het panel heeft in het bijzonder waardering voor het bereikte taalbeheersingsniveau in de oriëntaalse taal.

Overwegingen en conclusie

Het panel beoordeelt de toetsing en de gerealiseerde eindkwalificaties (standaard 16) als voldoende.

Aanbevelingen

De NVAO onderschrijft de aanbevelingen van het panel.

Bestuurlijke afspraak

Gezien het feit dat het panel zich afvraagt of de omvang van het personeel passend is bij de periode van verbetering waarin de opleiding zich bevindt en wijst op de mogelijk negatieve effecten op het onderwijs en het verbeterbeleid, en in lijn met de aanbevelingen van het panel, heeft de NVAO met de instelling de volgende bestuurlijke afspraak gemaakt:

De instelling zal in haar interne kwaliteitszorg de volgende zaken beoordelen:

- de ontwikkeling van de werkdruk, zowel in objectieve zin (staf-student ratio), als in de beleving van de docenten en stafleden van de opleiding;
- de voortgang van de verbetermaatregelen die de opleiding neemt ten aanzien van het voorkomen van uitval (de decentrale selectie) en het verhogen van het rendement, en de opzet van de toetsing en het afstuderen.

De instelling zal de NVAO uiterlijk 1 januari 2017 rapporteren over de uitkomsten van deze beoordeling.

De instelling heeft in telefonisch overleg op 23 juni 2015 aangegeven akkoord te gaan met deze afspraak.

Ingevolge het bepaalde in artikel 5a.10, derde lid, van de WHW heeft de NVAO het college van bestuur van de Zuyd Hogeschool te Heerlen in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze op het voornemen tot besluit van 26 mei 2015 naar voren te brengen. Van deze gelegenheid heeft het college van bestuur geen gebruik gemaakt.

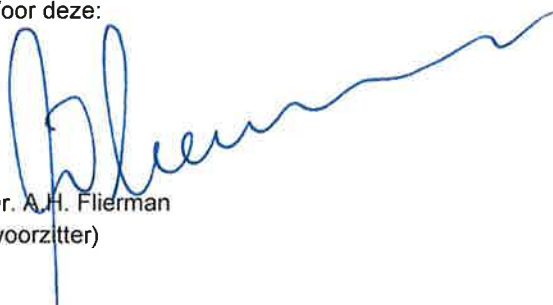
De NVAO besluit accreditatie te verlenen aan de hbo-bachelor Oriëntaalse Talen en Communicatie (240 EC; variant: voltijd; locatie: Maastricht) van Zuyd Hogeschool te Heerlen. De opleiding kent de volgende afstudeerrichtingen: Language and Communication; Communication Management; Business Management. De NVAO beoordeelt de kwaliteit van de opleiding als voldoende.

De toevoeging 'of Arts' wordt aan de graad bachelor toegevoegd indien ten minste 70% van de opleidingen binnen een cluster is geaccrediteerd na 1 januari 2012.¹

Dit besluit treedt in werking op 31 juli 2015 en is van kracht tot en met 30 juli 2021.

Den Haag, 31 juli 2015

De NVAO
Voor deze:



Dr. A.H. Flierman
(voorzitter)

Tegen dit besluit kan op grond van het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht door een belanghebbende bezwaar worden gemaakt bij de NVAO. De termijn voor het indienen van bezwaar bedraagt zes weken.

¹

Stcr. 2013, 35337. De NVAO publiceert maandelijks een overzicht van deze clusters op haar website.

Onderwerp	Standaard	Beoordeling door het panel
1. Beoogde eindkwalificaties	De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen	Voldoende
2. Oriëntatie programma	De oriëntatie van het programma waarborgt de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van wetenschappelijk onderzoek en/of de beroepspraktijk.	Voldoende
3. Inhoud programma	De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.	Goed
4. Vormgeving programma	De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.	Voldoende
5. Instroom	Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.	Voldoende
6. Studeerbaarheid	Het programma is studeerbaar.	Voldoende
7. Duur	De opleiding voldoet aan wettelijke eisen met betrekking tot de omvang en de duur van het programma.	Voldoende
8. Personeelsbeleid	De opleiding beschikt over een doeltreffend personeelsbeleid.	Voldoende
9. Kwaliteit personeel	Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.	Goed
10. Omvang personeel	De omvang van het personeel is toereikend voor de realisatie van het programma.	Onvoldoende
11. Huisvesting	De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.	Voldoende
12. Studiebegeleiding	De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten.	Voldoende
13. Evaluatie en KZ	De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen.	Goed
14. Verbetermaatregelen	De uitkomsten van deze evaluatie vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan realisatie van de streefdoelen.	Voldoende
15. Betrokkenheid	Bij de interne kwaliteitszorg zijn de opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van de opleiding actief betrokken.	Goed
16. Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd.	Voldoende
Eindoordeel		Voldoende

De standaarden krijgen het oordeel onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Het eindoordeel over de opleiding als geheel wordt op dezelfde schaal gegeven.

- dr. E.W.A. Zack, (voorzitter) universitair docent opleiding Arabische Taal en Cultuur Universiteit van Amsterdam;
- drs. E.E. Groenendijk, (lid) partner bij Equimira, Amstelveen;
- F. Inoue BA, (lid) hogeschooldocent Japanse taal, Cross Cultural Management en Asian Studies Hogeschool Rotterdam;
- M. Groot Kormelink, (student-lid) volgt de opleiding Trade Management gericht op Azië aan de Hogeschool Rotterdam.

Het panel werd ondersteund door A.J. Wieldraaijer-Huijzer MA, secretaris (gecertificeerd).