



Zuyd Hogeschool

Oriëntaalse Talen en Communicatie

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande hbo-opleiding Oriëntaalse Talen en Communicatie van Zuyd Hogeschool. De beoordeling is uitgevoerd door een visitatiepanel dat door NQA in opdracht van Zuyd Hogeschool is samengesteld. Het panel is in overleg met de opleiding samengesteld en is voorafgaand aan de visitatie goedgekeurd door de NVAO.

Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Het is opgesteld conform het *Beoordelingskader voor de uitgebreide opleidingsbeoordeling* van de NVAO (22 november 2011) en het *NQA Protocol 2014 voor de uitgebreide opleidingsbeoordeling*.

De visitatie heeft plaatsgevonden op 11 en 12 september 2014.

Het visitatiepanel bestond uit:

Mevrouw dr. E.W.A. Zack (voorzitter, domeindeskundige)

De heer drs. E.E. Groenendijk (domeindeskundige)

Mevrouw F. Inoue BA (domeindeskundige)

Mevrouw M. Groot Kormelink (studentlid)

Adrienne Wieldraaijer-Huijzer, auditor van NQA, trad op als secretaris van het panel.

Bij de aanvraag werd door de instelling een kritische reflectie aangeboden die naar vorm en inhoud voldeed aan de eisen van het desbetreffende beoordelingskader van de NVAO en aan de eisen van het *NQA Protocol 2014*.

Het panel heeft de kritische reflectie, een selectie van schriftelijke documenten en een steekproef van afstudeerwerken bestudeerd. Daarna heeft het panel een bezoek aan de opleiding gebracht. In overeenstemming met de NVAO-richtlijn werden er voorafgaand aan het bezoek eindwerken van 15 afgestudeerden uit de studiejaar 2012-2013 en 2013-2014 geselecteerd. Het aandeel van afgestudeerden uit 2013-2014 was in deze selectie laag (vijf van de vijftien), omdat er op het moment van selecteren nog relatief weinig afgestudeerden uit dit studiejaar waren. Tijdens het visitatiebezoek bleek dat de opleiding recent veel verbeteringen heeft doorgevoerd in het systeem van toetsing en beoordeling en het archiveringsbeleid. Daarom kon het panel op basis van de eerste selectie van afgestudeerden niet tot een weloverwogen oordeel op standaard 16 komen. Inmiddels waren er echter meer eindwerken uit 2013-2014 beschikbaar. Het panel heeft de steekproef daarom, conform NVAO-richtlijn en in overleg met de opleiding, na het visitatiebezoek uitgebreid. De aanvullende steekproef bestond uit eindwerken van studenten die na juni nog zijn afgestudeerd. De selectie omvatte tien, van de in het totaal dertien, afgestudeerden tussen eind juni en september 2014.

Tijdens het visitatiebezoek bleek dat de tweede competentie (communiceren op hoog niveau in het Engels) afhankelijk van het afstudeerprofiel al aan het einde van het tweede of aan het begin van het derde jaar wordt afgesloten met een taaltoets. Deze taaltoetsen maakten geen onderdeel uit van het aangeleverde materiaal bij de eerste selectie. Bij het opvragen van een aanvullende selectie heeft het panel de opleiding daarom verzocht om ook de afsluitende taaltoetsen Engels aan te leveren. De taaltoetsen Engels van de afgestudeerden uit de aanvullende selectie zijn echter niet bewaard gebleven. Na overleg met de opleiding heeft het panel daarom uit een lijst toetsen van tien andere studenten geselecteerd. Deze studenten maakten de taaltoets in 2013-2014 en waren in dat jaar tweede- of derdejaarsstudent aan de opleiding.

De aanvullende steekproef van afstudeerwerken, de kritische reflectie en alle overige (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie hebben het visitatiepanel uiteindelijk in staat gesteld om op alle standaarden tot een weloverwogen oordeel te komen.

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

Utrecht, 20 november 2014

Panelvoorzitter



Dr. E.W.A. Zack

Panelsecretaris



A.J. Wieldraaijer-Huijzer MA

Samenvatting

Het oordeel over de hbo-opleiding Oriëntaalse Talen en Communicatie van Zuyd Hogeschool is voldoende. Een onderbouwing van dit oordeel is opgenomen in deze samenvatting en in het beoordelingsrapport.

Onderwerp 1 Beoogde eindkwalificaties

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 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.

Studiebegeleiding bestaat uit Studieloopbaanbegeleiding (SLB) en 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 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**.

Inhoudsopgave

1	Basisgegevens van de opleiding	13
2	Beoordeling	15
	Beoogde eindkwalificaties	15
	Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties	15
	Programma	18
	Standaard 2 Oriëntatie van het programma	18
	Standaard 3 Inhoud van het programma	20
	Standaard 4 Vormgeving van het programma	22
	Standaard 5 Instroom	23
	Standaard 6 Studeerbaarheid	25
	Standaard 7 Duur	27
	Personeel	27
	Standaard 8 Personeelsbeleid	27
	Standaard 9 Kwaliteit van het personeel	28
	Standaard 10 Kwantiteit van het personeel	30
	Voorzieningen	31
	Standaard 11 Materiële voorzieningen	31
	Standaard 12 Studiebegeleiding	33
	Kwaliteitszorg	35
	Standaard 13 Evaluatie resultaten	35
	Standaard 14 Verbetermaatregelen	36
	Standaard 15 Betrokkenheid bij kwaliteitszorg	38
	Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	39
	Standaard 16 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	39
3	Eindoordeel over de opleiding	49
4	Aanbevelingen	49
5	Bijlagen	51
	Bijlage 1 Eindkwalificaties van de opleiding	55
	Bijlage 2 Overzicht opleidingsprogramma	59
	Bijlage 3 Deskundigheden leden visitatiepanel en secretaris	63
	Bijlage 4 Bezoekprogramma	67
	Bijlage 5 Bestudeerde documenten	71
	Bijlage 6 Overzicht bestudeerde afstudeerwerken	75
	Bijlage 7 Verklaring van volledigheid en correctheid	77

1 Basisgegevens van de opleiding

Administratieve gegevens van de opleiding

1. Naam opleiding in CROHO	Oriëntaalse Talen en Communicatie
2. Registratienummer opleiding in CROHO	34456
3. Oriëntatie en niveau	Hbo bachelor
4. Aantal studiepunten	240 EC
5. Afstudeerrichting(en)	- Language and communication - Communication management - Business management
6. Variant(en)	Voltijd
7. Locatie(s)	Maastricht
8. Jaar vorige visitatie en datum besluit NVAO	Vorige visitatie: 19-07-2008 en 20-07-2008 Besluit NVAO: 07-10-2009
9. Code of conduct	Ja

Administratieve gegevens van de instelling

10. Naam instelling	Zuyd Hogeschool
11. Status instelling	Bekostigd
12. Resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	N.v.t.

Kwantitatieve gegevens over de opleiding

In- door- en uitstroomgegevens

Cohort	Instroom	Uitval eerste jaar	Uitval bachelor	Rendement hoofdfase
Cohort 2012	121	69 (57%)	nog niet bekend	nog niet bekend
Cohort 2011	136	71 (52%)	nog niet bekend	nog niet bekend
Cohort 2010	115	54 (47%)	nog niet bekend	nog niet bekend
Cohort 2009	104	54 (52%)	nog niet bekend	nog niet bekend
Cohort 2008	101	50 (50%)	15 (29%)	34 (67%)
Cohort 2007	94	54 (58%)	13 (33%)	23 (58%)
Cohort 2006	92	54 (59%)	5 (13%)	30 (79%)

Gerealiseerde docent-studentratio

1/28

Contacturen

Gemiddelde contacttijd per week in 2013-2014	Studiejaar 1	Studiejaar 2	Studiejaar 3	Studiejaar 4
	16,8	12,5	11,8	7,8

Toelichting: De contacturen bedragen het gemiddeld aantal contacturen (klokuren) per fase van de studie per lesweek in het studiejaar 2013-2014. Het gemiddeld aantal contacturen per werkweek (uitgaande van 42 werkweken per jaar) in het studiejaar 2013-2014 was lager: 11 in jaar 1; 8,2 in jaar 2; 7,9 in jaar 3 en 5,2 in jaar 4.

Schets van de opleiding

Oriëntaalse talen en Communicatie (OTC) is een vierjarige bacheloropleiding op hbo-niveau. De opleiding is onderdeel van de Faculteit International Business and Communication (FIBC) van Zuyd Hogeschool. Deze faculteit bestaat uit verschillende studies die studenten opleiden voor functies op het gebied van internationaal zaken doen, interculturele communicatie, talen en vertalen/tolken.

Tijdens de opleiding OTC leren studenten het Arabisch, Chinees of Japans te beheersen. Al in 1985 waren deze talen onderdeel van de opleiding Tolk en Vertaler. Omdat uit werkveldonderzoek bleek dat afgestudeerden met kennis van oriëntaalse talen in de praktijk gewild waren in veel meer functies, is in 1995 begonnen met een eigenstandige opleiding OTC. Deze opleiding richt zich op een breed palet van zakelijke functies.

De opleiding OTC is gericht op het opleiden van professionals die zakelijke communicatie tot stand kunnen brengen en onderhouden met relaties uit China, de Arabische wereld en Japan. Recent zijn er drie uitstroomprofielen opgesteld die deze oriëntatie van OTC verder uitwerken: 'language and communication', 'communication management' en 'business management'. De student kiest vanaf het studiejaar 2013-2014 niet alleen één van de drie oriëntaalse talen, maar ook één van de drie uitstroomprofielen. Hiermee kunnen studenten kennis en vaardigheden van respectievelijk de oriëntaalse taal, communicatie of business (m.n. marketing) verdiepen. De opleiding is verbonden aan het lectoraat International Relationship Management, en er is een lectoraat in oprichting International Trade Management genaamd.

2 Beoordeling

Het visitatiepanel beschrijft hieronder per standaard van het NVAO beoordelingskader de bevindingen, overwegingen en conclusies. Het eindoordeel over de opleiding volgt in hoofdstuk 3, de aanbevelingen in hoofdstuk 4.

Beoogde eindkwalificaties

Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties

De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen.

Bevindingen

Het beroep

De opleiding OTC heeft als doel het opleiden van startbekwame professionals die werkzaamheden verrichten gericht op het tot stand brengen en onderhouden van zakelijke communicatie met relaties uit China, uit de Arabische wereld en uit Japan. Studenten wordt bijgebracht hoe zij kennis en vaardigheden in verschillende internationale contexten kunnen inzetten in hun beroep. Verder leren zij hoe zij kunnen optreden als gespreksbemiddelaar en netwerker tussen vertegenwoordigers van verschillende culturen. De opleiding beoogt daarom afgestudeerden af te leveren die een uitstekende toepassingsgerichte beheersing hebben van het Arabisch, Chinees of Japans, die het Engels goed machtig zijn en die kennis en vaardigheden hebben ontwikkeld op het gebied van interculturele en zakelijke communicatie.

Studenten worden opgeleid voor banen bij nationale en internationale overheden, bedrijven en instellingen. Afgestudeerden zijn volgens de opleiding in staat om verschillende soorten relaties tot stand te brengen en te onderhouden: commercieel, cultureel, sociaal, journalistiek, bestuurlijk of institutioneel. De opleiding onderscheidt daarom verschillende kerntaken. Afgestudeerden zijn volgens de kritische reflectie onder meer in staat om maatschappelijke, culturele en taalkundige voorlichting over een oriëntaals land te geven, om tolk- of vertaalwerkzaamheden uit te voeren en om op te treden als zakelijke gespreksbemiddelaar in een interculturele context. Ook kunnen zij informatie verzamelen en onderzoekstaken uitvoeren, adviseren over zakelijk of cultureel beleid en bijdragen aan de ontwikkeling van een (marketing)communicatieplan.

De eindkwalificaties

De opleiding beschrijft haar eindkwalificaties als vier competenties. Deze competenties richten zich op het communiceren in de oriëntaalse taal (competentie 1), het communiceren op hoog niveau in het Engels (competentie 2), het analyseren van en adviseren over sociaal-culturele aspecten (competentie 3) en het realiseren van doelstellingen van organisaties vanuit kennis en vaardigheden op het gebied van business en communicatie (competentie 4). Elke competentie is geformuleerd op drie niveaus, waarbij niveau 3 het eindniveau is. Studenten kiezen één van de drie uitstroomprofielen: 'language and communication', 'communication management' of 'business management'. Afhankelijk van het uitstroomprofiel behalen studenten voor sommige competenties het niveau 3+. Een totaaloverzicht van de competenties en de bijbehorende niveaus is te vinden in bijlage 1 van dit rapport.

Het panel heeft de competenties van de opleiding bestudeerd en constateert dat deze op een heldere manier beschreven zijn. Ze passen bij het beroepsdomein, de doelstellingen en het hbo-bachelorniveau van de opleiding. De opleiding maakt in het *Onderwijsbeleidsdocument 2014-2016* inzichtelijk hoe de competenties zich verhouden tot de Dublin-descriptoren. Ook laat de opleiding zien dat de zakelijke component van de studie raakvlakken heeft met onderdelen uit het competentieprofiel van het domein Business Administration. Ten slotte beschrijft de opleiding dat zij in 2013 ontwikkelingen in de beroepspraktijk heeft onderzocht en hoe zij de uitkomsten daarvan heeft verwerkt in de opleidingscompetenties. Het *Onderwijsbeleidsdocument 2014-2016* laat volgens het panel zien dat de opleiding haar oriëntatie en eindkwalificaties goed heeft doordacht.

Taalbeheersing van het Engels (competentie 2) en het Japans, Chinees of Arabisch (competentie 1) is een belangrijk onderdeel van de opleiding. Het panel heeft daarom extra aandacht besteed aan de beschrijving van de taalbeheersingsniveaus. Voor Engels is het eindniveau door de opleiding bepaald op B2/C1 van het Common European Framework of Reference (CEFR). Het CEFR is een internationaal erkende richtlijn voor het bepalen van de taalontwikkeling bij Europese talen. Het panel stelt vast dat het CEFR een geschikt instrument is voor het bepalen van het beoogde eindniveau in de Engelse taal en dat het beschreven eindniveau passend is.

Voor de beheersing van de oriëntaalse taal is het CEFR niet toereikend, omdat de specifieke zakelijke oriëntatie van de opleiding er niet in tot uitdrukking komt. De opleiding heeft daarom per taal niveaus vastgelegd in het document *Niveau duiding oriëntaalse taal*. Het panel is met de opleiding eens dat een adequate beschrijving van taalniveaus essentieel is voor het bereiken van consensus over het beoogde eindniveau. Het waardeert de acties die de opleiding op dit punt heeft ondernomen. Het panel heeft het document *Niveau duiding oriëntaalse taal* bestudeerd en constateert dat de niveaubeschrijvingen in principe adequaat zijn. Wel verschilt de uitwerking van de beschrijvingen voor de drie talen sterk, ook in de mate waarin aansluiting wordt gezocht met het opleidingsprofiel. De niveaubeschrijvingen zouden volgens het panel beter op elkaar afgestemd kunnen worden, zonder dat daarmee onrecht wordt gedaan aan de specifieke kenmerken van de drie talen.

De profilering

De opleiding onderscheidt zich volgens de kritische reflectie van andere opleidingen in Nederland door zich te richten op taalverwerving en begrip van cultuur en communicatie in een zakelijke toepassingsgerichte context. Binnen het hbo zijn er in Nederland twee andere opleidingen die een combinatie van taal en zakelijkheid aanbieden: International Business and Languages en Trade Management Asia. De opleiding International Business and Languages richt zich echter op Europese talen en is sterker dan de opleiding OTC op business gericht; de opleiding Trade Management Asia is meer gericht op internationale handel en Arabisch is binnen deze opleiding geen keuzemogelijkheid. Er zijn universitaire opleidingen die zich richten op de verwerving van oriëntaalse talen, maar daar heeft dit primair een wetenschappelijk doel. Het panel constateert dat de opleiding OTC zich duidelijk onderscheidt van andere Nederlandse opleidingen.

De opleiding besteedt aandacht aan haar internationale profiel door het bijwonen van internationale conferenties en congressen, waarbij contact wordt gelegd met vertegenwoordigers van verwante opleidingen. In het najaar van 2013 bezocht de opleiding bijvoorbeeld een aantal instellingen in Engeland om te kijken of benchmarking mogelijk is. Tijdens dit bezoek bleek dat de opleiding veel raakvlakken heeft met de bacheloropleiding Business Management with Chinese van Middlesex University. Het panel stelt vast dat de opleiding onderzoek doet naar haar internationale profiel en moedigt de opleiding aan dit in de toekomst verder uit te bouwen.

Overwegingen en conclusie

Het panel constateert dat de opleiding beschikt over duidelijke eindkwalificaties, die zijn beschreven als competenties met verschillende niveaus. De eindkwalificaties sluiten inhoudelijk aan bij het domein Communications en het domein Business Administration, waarmee de opleiding raakvlakken heeft. Daarnaast passen de eindkwalificaties qua niveau bij een hbo-bacheloropleiding en is er afstemming gezocht met de eisen die vanuit het werkveld aan afgestudeerden van de opleiding worden gesteld.

Het panel stelt vast dat de opleiding extra aandacht heeft besteed aan de beschrijving van taalbeheersingsniveaus en heeft hiervoor waardering. De afstemming van deze beschrijvingen op elkaar en op het opleidingsprofiel zijn punten waaraan de opleiding nog verder kan werken.

De oriëntatie en het profiel van de opleiding zijn duidelijk. De opleiding richt zich op taalverwerving en begrip van cultuur en communicatie in een zakelijke toepassingsgerichte context en biedt naast Chinees en Japans ook Arabisch aan als keuzemogelijkheid. Daarmee is de opleiding uniek in Nederland. De opleiding zoekt internationale vergelijkingen met andere opleidingen, maar zou activiteiten op dit punt in de toekomst nog verder kunnen uitbouwen.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Programma

Standaard 2 Oriëntatie van het programma

De oriëntatie van het programma waarborgt de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van wetenschappelijk onderzoek en/of de beroepspraktijk.

Bevindingen

Het programma van de opleiding is verspreid over vier jaar en opgebouwd uit een propedeuse en een hoofdfase (jaar 2, 3 en 4). Tijdens de cursussen in de propedeuse maken studenten kennis met de door hen gekozen oriëntaalse taal (28 EC) en is er aandacht voor het communiceren in deze taal in verschillende zakelijke contexten. Ook maken studenten tijdens de vakken *Kennis van Land en Volk (KLV)* kennis met historische, culturele, economische, politieke en maatschappelijke aspecten van het oriëntaalse land. Studenten krijgen verder les in Engels en volgen inleidende vakken op het gebied van 'business', communicatie en management, bijvoorbeeld *Inleiding economie, Business organisations and law* en *Intercultural Communication*.

In de hoofdfase is er ruimte voor verdieping en professionalisering. Studenten breiden hun kennis van de gekozen oriëntaalse taal, het oriëntaalse land en het Engels verder uit. Door een van de drie uitstroomprofielen te kiezen specialiseren zij zich in taal, communicatie of business. Daarnaast gaan studenten in het derde jaar vier tot vijf maanden op studiestage bij een partneronderwijsinstelling in de regio van de gekozen taal. In het vierde jaar volgen zij verder een praktijkstage bij een bedrijf of organisatie in Nederland, een Engelstalige internationale omgeving of het oriëntaalse land. Voor een compleet overzicht van het programma per uitstroomprofiel, zie bijlage 2.

Het panel heeft het curriculum, de cursusbeschrijvingen en de literatuurlijsten van de cursussen bestudeerd en stelt vast dat de opleiding in ieder studiejaar gebruik maakt van Engels- en Nederlandstalige literatuur. Hierbij geldt dat de literatuur in de eerste twee jaren voornamelijk Nederlandstalig is en in de laatste twee jaren voornamelijk Engelstalig. Het panel constateert dat het taaldeel van de opleiding inhoudelijk goed georganiseerd is en dat de gebruikte literatuur voor de taalvakken passend, voldoende diepgaand en actueel is. Vooral bij de vakken op het gebied oriëntaalse taal is tijdens de opleiding een sterke ontwikkeling in moeilijkheidsgraad en diepgang te zien.

Het curriculum is zeer sterk op taal gericht. De business- en communicatiecursussen in de opleiding kennen volgens het panel minder diepgang: deze cursussen voorzien studenten in de eerste twee jaar, vooral van inleidende kennis en vaardigheden en theoretische onderzoeksopdrachten en helpen hen een zakelijke attitude te ontwikkelen. Uit het gesprek met studenten blijkt dat studenten verschillende verwachtingen hebben van de diepgang van de business- en managementcursussen.

Sommige studenten zijn tevreden over de diepgang en andere studenten zouden graag meer diepgang willen en de opgedane kennis vaker willen koppelen aan onderzoek in de praktijk. Met de drie nieuwe uitstroomprofielen kan de opleiding volgens het panel beter omgaan met verschillende verwachtingen en inspelen op de professionele ambities van studenten.

Het panel adviseert de opleiding om de nieuwe uitstroomprofielen nadrukkelijk in te zetten bij het creëren van verdieping van kennis en vaardigheden in business en communicatie. Dit kan de opleiding bijvoorbeeld doen door studenten kennis en vaardigheden vaker te laten inzetten bij praktijkonderzoek. Dit bevordert niet alleen de diepgang van deze vakken, maar draagt ook bij aan de verdere ontwikkeling van de onderzoekscomponent in de opleiding (zie hier onder). Het lectoraat International Trade Management kan de opleiding hierbij ondersteuning bieden. Daarnaast beveelt het panel de opleiding aan om de uitstroomprofielen regelmatig te evalueren en in overleg met studenten en het werkveld verder bij te schaven.

De opleiding OTC is erop gericht om studenten vaardigheden bij te brengen voor het doen van praktijkgericht onderzoek dat leidt tot concrete en toepasbare aanbevelingen voor bedrijven en organisaties. Dit werkt de opleiding uit door studenten concrete onderzoeksopdrachten uit te laten voeren, waarvoor zij kwalitatieve of kwantitatieve gegevens moeten verzamelen, analyseren en gebruiken ter onderbouwing van ideeën. Onderzoeksvaardigheden komen op deze manier vooral aan bod tijdens de business- en communicatievakken en de praktijkstage. Daarnaast is er in 2012-2013 een expliciete onderzoeksopdracht toegevoegd aan de werkstage, is er een onderzoekscomponent toegevoegd aan de KLV-opdracht die studenten in jaar drie uitvoeren en worden er regelmatig specialisten uit de beroepspraktijk of buitenlandse gastdocenten in het onderwijs ingezet.

Het panel heeft het curriculum en de onderzoeksopdrachten bestudeerd en hierover met studenten gesproken. Studenten gaven aan dat zij tijdens business- en communicatievakken regelmatig cases krijgen, maar dat deze vaak inleidend van niveau of fictief van aard zijn. Dit geldt niet voor het profiel Communication Management. In dit profiel voeren studenten wel 'real-life'-cases uit. In 2013-2014 voerden studenten bijvoorbeeld opdrachten uit bij Jules & You, Fysio Stofberg en Amnesty International. Het panel concludeert dat de onderzoekscomponent van de opleiding nog in ontwikkeling is en dat de opleiding op dit gebied een aantal belangrijke verbeterlagen heeft gemaakt. Het moedigt de opleiding aan deze component in de komende jaren nog verder uit te werken door vaker dan nu het geval is een koppeling met de praktijk maken.

De ontwikkeling van beroepsvaardigheden is een belangrijk onderdeel van de opleiding. De studenten ontwikkelen vanaf het begin van de studie professionele competenties, zoals presenteren en zakelijke en interculturele communicatie. Tijdens de praktijkstage worden taalvaardigheid van de oriëntaalse taal en het Engels, interculturele competenties en beroepsvaardigheden op het gebied van marketing en communicatie samengebracht en ingezet in de praktijk.

De opleiding besteedt volgens het panel zichtbaar aandacht aan de ontwikkeling van beroepsvaardigheden en de aansluiting van het programma op de wensen van de praktijk. Vanaf het studiejaar 2013-2014 eist de opleiding dat de werkstage een expliciete link heeft met de cultuur van het oriëntaalse land, zodat de verschillende competenties hierin nog duidelijker samenkomen. Het panel vindt dit een positieve ontwikkeling.

Overwegingen en conclusie

Het panel concludeert dat studenten in de opleiding relevante kennis en vaardigheden opdoen. Het curriculum is sterk op taal gericht. Het panel is van mening dat dit noodzakelijk is voor het bereiken van een hoog taalniveau van het Arabisch, Chinees of Japans. Er is volgens het panel dan ook een adequate balans tussen de aandacht voor taalontwikkeling en business en management in het curriculum. Wel is het panel van mening dat in de business- en communicatievakken meer diepgang kan worden bereikt door het onderzoek in deze vakken vaker te koppelen aan de praktijk in plaats van aan papieren cases. Hiermee kan ook de praktische onderzoekscomponent in de opleiding verder worden versterkt.

De opleiding is voldoende gericht op het ontwikkelen van professionele competenties en er is regelmatig aandacht voor de afstemming van het programma op de eisen uit het beroepsveld. Het panel is positief over de ontwikkeling van de drie nieuwe uitstroomprofielen, waarmee studenten de oriëntatie van hun programma gedeeltelijk kunnen afstemmen op de eigen professionele ambities.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 3 Inhoud van het programma

De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.

Bevindingen

Zoals beschreven in standaard 1 heeft de opleiding vier competenties geformuleerd. De opleiding heeft in het *Toetsbeleid en Toetsplan 2013-2014* een *Competentiematrix* opgenomen die laat zien op welk moment iedere competentie en elk niveau in het programma aan de orde komt. Het panel stelt vast dat volgens deze matrix iedere competentie op elk niveau minimaal één keer in het programma aan de orde komt.

Het panel heeft de inhoud van de modules bestudeerd om vast te stellen of deze aansluit bij de eindkwalificaties. Het concludeert dat de eerste competentie (het communiceren in de oriëntaalse taal) op een zeer systematische wijze in het curriculum is verankerd. De inhoud van de oriëntaalse taalvakken laat een duidelijke ontwikkeling in niveau en diepgang zien. Het panel heeft hiervoor veel waardering. Daarnaast is het panel te spreken over de vakken *KLV*.

Samen vormen deze vakken een doorlopende leerlijn die studenten kennis en vaardigheden bijbrengt die bijdragen aan de ontwikkeling van competentie 3 (het analyseren van en adviseren over sociaal-culturele aspecten).

Competentie 3 wordt afgesloten met de werkstage in jaar vier. Het panel heeft op basis van de stageverslagen (zie standaard 16) en de gesprekken met studenten en alumni vastgesteld dat de invulling van de werkstage in de afgelopen jaren niet altijd een expliciete link met de oriëntaalse taal of het oriëntaalse land had. Vanaf het studiejaar 2013-2014 heeft de opleiding dit als verplicht criterium in de *Werkstagegids* opgenomen. Hierdoor wordt competentie 3 volgens het panel nu beter in het curriculum geborgd.

Alle OTC-studenten volgen in het eerste en het tweede jaar van de studie vakken Engelse taalvaardigheid (competentie 2). Afhankelijk van het gekozen profiel wordt deze competentie aan het eind van jaar twee of aan het begin van jaar drie afgetoetst met essay en een mondelinge taaltoets. In jaar vier schrijven studenten een Engelstalig stageverslag, hier vormt het Engelse taalgebruik een 'go/no go –moment'. Het panel is van mening dat de cursussen Engelse taalvaardigheid en het schrijven van het Engelstalige stageverslag te ver uit elkaar liggen. De opleiding zou de aandacht voor het Engelse taalgebruik langer moeten laten in het curriculum, stelt het panel vast. De opleiding kan dit bijvoorbeeld realiseren door Engelstalige verslagen (en de expliciete toetsing van het Engelse taalgebruik) ook in een aantal derde en vierdejaars vakken te integreren.

Voor de ontwikkeling van de vierde competentie (het realiseren van doelstellingen van organisaties vanuit kennis en vaardigheden op het gebied van business en communicatie) volgen studenten in de propedeuse en in jaar twee inleidende vakken zoals *Inleiding economie* en *Marketing*. Het aantal en de inhoud van de vakken die studenten volgen is afhankelijk van het gekozen afstudeerprofiel. Het panel concludeert dat de cursussen op het gebied van business en communicatie studenten voldoende in staat stellen om de vierde competentie te verwerven. Ten slotte is volgens het panel ook de samenhang in het programma in orde: de vakken sluiten logisch op elkaar aan en er is sprake van een toenemende moeilijkheidsgraad.

Overwegingen en conclusie

Het panel stelt vast dat de opleiding een goed inhoudelijk programma heeft. De inhoud van het programma is zichtbaar afgestemd op de eindkwalificaties en stelt studenten in staat deze te behalen. Daarnaast is het programma op een logische wijze samengesteld en is er sprake van een toenemend niveau. Het panel heeft vooral veel waardering voor de systematische wijze waarop het oriëntaalse taalonderwijs in het programma is verankerd. Hoewel het panel vindt dat de aandacht voor het Engelse taalgebruik langer in het curriculum moet doorlopen, komt het panel op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

Standaard 4 Vormgeving van het programma

De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.

Bevindingen

De opleiding heeft vier didactische uitgangspunten geformuleerd. Het eerste uitgangspunt is dat de onderwijsleeromgeving een 'learning community' is, waarin de individuele ontwikkeling van de student centraal staat, studenten en docenten gemakkelijk met elkaar in contact komen en van elkaar leren en waarin studenten 'native speakers' kunnen ontmoeten. Het tweede uitgangspunt is dat het onderwijs een mix is van verschillende leer- en werkvormen. De laatste twee uitgangspunten richten zich op onderzoekend leren en beroepsgericht onderwijs. Dit betekent dat studenten aan de slag gaan met onderzoeksopdrachten met een toenemende complexiteit en dat zij producten maken en de oriëntaalse taal verwerven in een beroepsgerichte context.

Het panel heeft de vormgeving van het programma bestudeerd en concludeert dat er inderdaad sprake is van een mix van leer- en werkvormen. Tijdens de taalvakken volgen studenten bijvoorbeeld intensieve werkcolleges, waarbij een actieve inbreng vereist wordt. Tijdens de communicatie- en businessvakken is er meestal sprake van een mix van instructiecolleges, werkcolleges en groepsprojecten. Deze aanpak is volgens het panel passend, omdat de competenties van de opleiding zeer divers zijn. Wel maakt het panel zich zorgen over het effect van de snelle groei van de opleiding (zie standaard 5 en 10) op de intensieve werkcolleges bij de taalvakken. Studenten gaven tijdens het bezoek aan dat de groepen tijdens deze werkcolleges soms te groot worden en eigenlijk zouden moeten worden opgesplitst. Door hoge studentenaantallen per werkgroep is het voor studenten niet altijd mogelijk om een individuele bijdrage aan deze colleges te leveren. Juist bij de taalvakken is dit volgens het panel van groot belang. Dit punt komt verder aan de orde in standaard 5 en 10.

Ook onderzoekend leren en beroepsgericht onderwijs passen volgens het panel goed bij de doelstellingen van de opleiding om studenten praktijkgericht onderzoek te laten doen en zakelijke expertise bij te brengen. Onderzoekend leren komt onder andere terug in het vak *KLV* en de business- en communicatievakken. Een ander voorbeeld van een vak dat duidelijk is gericht op onderzoekend leren is *Project Pitstop*, dat studenten met het afstudeerprofiel 'Communication management' volgen. Tijdens dit tweedejaarsvak voeren studenten uit verschillende studierichtingen samen een onderzoek uit, interpreteren zij de resultaten en presenteren zij deze schriftelijk en mondeling. Aan beroepsgericht onderwijs wordt invulling gegeven in de werkstage, door het uitnodigen van gastsprekers uit de praktijk en door de aandacht van de opleiding voor het aanleren van een zakelijke attitude. Het *Onderwijsbeleidsdocument 2013-2014* geeft een helder overzicht van de beroepsproducten die studenten per jaar en per uitstroomprofiel moeten maken. De integratie van onderzoekend leren en beroepsgericht onderwijs is echter nog een aandachtspunt (zie standaard 2).

Overwegingen en conclusie

Het panel concludeert dat de didactische uitgangspunten zichtbaar zijn uitgewerkt in het programma en bij de eindkwalificaties van de opleiding passen. In de vormgeving van het programma is rekening gehouden met de diversiteit aan competenties die afgestudeerden van de opleiding moeten bereiken. De mix van leer- en werkvormen en de verwevenheid van onderzoekend leren en beroepsgericht onderwijs in het programma helpen studenten de beoogde eindkwalificaties te realiseren. Een punt van zorg bij het panel zijn de gevolgen van de toename van studentenaantallen van de opleiding voor de vormgeving van het programma. Als toenemende studentenaantallen zich vertalen in grotere groepen heeft dit een negatief effect op de kleinschaligheid en de aandacht voor de individuele ontwikkeling en leerprestaties van een student. De opleiding zou er daarom actiever voor moeten oppassen dat de groei van studentenaantallen geen negatief effect heeft op de 'learning community' en de groepsgrootte tijdens intensieve werkcolleges. De negatieve effecten van de toenemende instroom komen ook aan de orde in standaard 10 en worden in het oordeel op die standaard meegewogen.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 5 Instroom

<i>Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.</i>

Bevindingen

Studenten met een vwo-, havo-, of mbo- (niveau 4) diploma worden toegelaten tot de opleiding. Studenten met een diploma dat in het buitenland is behaald, dienen voldoende beheersing van de Nederlandse taal aan te tonen middels een certificaat NT2. Voor belangstellende studenten die niet aan de vooropleidingseisen voldoen en die ouder zijn dan 21 jaar, bestaat de mogelijkheid om via een 21+ toets (capaciteitentest, toetsen Nederlands en Engels) alsnog te worden toegelaten.

Naast de algemene voorlichting op de website van de hogeschool, via social media en op landelijke beurzen, worden specifieke activiteiten ondernomen om de aansluiting te bevorderen. Drie maal per jaar organiseert de opleiding een open dag, waar aankomende studenten worden voorgelicht over de doelstellingen, inhoud, toelatingseisen en beroepsmogelijkheden. Aankomende studenten hebben op deze dag ook de mogelijkheid om te praten met zittende studenten, de studentendecaan en docenten en om een aantal proeflessen te volgen. Tijdens een verdiepende meeloopdag probeert de opleiding een zo realistisch mogelijk beeld van de opleiding te geven. Aankomende studenten wonen tijdens deze meeloopdag lessen bij en voeren in groepsverband een communicatieopdracht uit. Studenten kunnen ten slotte twee testen doen op basis waarvan een niet-bindend advies over de eventuele inschrijving wordt gegeven.

Met ingang van studiejaar 2014-2015 hebben studenten die zich hebben aangemeld voor de opleiding recht op een studiekeuzecheck. Deze check bestaat uit een hogeschoolbrede en een opleidingsspecifieke vragenlijst, een intakegesprek met de opleiding en een advies. Studenten die zich na 1 mei aanmelden, nemen verplicht deel aan deze check. De opleiding is in haar voorlichting duidelijk over haar verwachtingen ten aanzien van de Engelse taalbeheersing van instromende studenten (eindexamenniveau havo).

Het panel heeft vastgesteld dat de opleiding bij de inrichting van het onderwijs in de propedeuse rekening houdt met het instroomniveau van haar studenten. Het onderwijs in de oriëntaalse taal start op nulniveau, er wordt gewerkt in kleine groepen en studenten bevestigen dat er veel individuele aandacht is in de eerste fase van de studie. Om eventuele deficiënties in het Nederlands weg te werken, is een cursus *Zakelijk schrijven* geprogrammeerd in het eerste jaar. Daarnaast start de cursus *Inleiding Economie* op een inleidend niveau, zodat ook havo- en mbo-studenten zonder economie in het pakket kunnen meekomen.

De instroom neemt toe. In 2006 stroomden er nog 92 studenten in, in 2012 waren dit er 121. De opleiding constateert een toenemende instroom, met name bij Japans. Nadeel hiervan is dat de kleinschaligheid van de opleiding onder druk komt te staan. Tijdens het visitatiebezoek gaf het opleidingsmanagement aan te onderzoeken of er voor de richting Japans een maximaal aantal instromende studenten mag worden vastgesteld. Dit is volgens het panel een adequate maatregel. Indien het beperken van de instroom niet tot de mogelijkheden behoort, is het van belang dat de opleiding meer maatregelen neemt om op de toenemende instroom in te spelen (zie standaard 4 en 10)

Overwegingen en conclusie

Het panel concludeert dat het programma aansluit bij de kwalificaties van instromende studenten. De toelatingseisen zijn helder omschreven en de opleiding besteedt voldoende aandacht aan voorlichting over de aansluiting van de doelstellingen en inhoud van de opleiding bij de kwalificaties en competenties van studenten. De toenemende instroom bij de richting Japans is voor het panel een punt van zorg. Het panel heeft vastgesteld dat de opleiding deze zorg deelt en onderzoek doet naar passende maatregelen. De toenemende instroom van de opleiding is meegewogen in het oordeel op standaard 10.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 6 Studeerbaarheid

Het programma is studeerbaar.

Bevindingen

De rendementen van de opleiding zijn laag en de uitval van studenten is, vooral in het eerste jaar, hoog. In 2012 viel 57% van de studenten die zich inschreven voor de opleiding uit tijdens het eerste jaar, in 2011 52%. Het rendement van de hoofdfase daalde tussen 2006-2008 van 79% naar 67%.

Het panel heeft vastgesteld dat de opleiding zich bewust is van de lage rendementen en ze serieus neemt. Er is onderzoek gedaan naar de oorzaken en er is aandacht voor evaluatieresultaten uit bijvoorbeeld blokenquêtes en de NSE. Desgevraagd gaven studenten tijdens het bezoek aan dat de opleiding veel discipline vergt en dat de zwaarte van de studie door veel uitgevallen collega-studenten werd onderschat. In de hoofdfase ervaren studenten soms een onevenwichtige spreiding in lessen of worden afzonderlijke vakken soms als te zwaar ervaren. Daarnaast gaven studenten aan dat uitgevallen collega-studenten vaak met een verkeerd beeld aan de studie waren begonnen. Een voorbeeld hiervan is dat studenten het aandeel communicatie-, business en management hebben onderschat. Andere factoren die meewegen zijn: persoonlijke omstandigheden en behoefte aan extra studiebegeleiding.

Naar aanleiding van de lage rendementen heeft de opleiding diverse maatregelen genomen om de studievoortgang te bevorderen. In het eerste jaar is de opleiding gestart met een studylab om studenten beter te ondersteunen in studiehouding en –planning en zijn er acties ondernomen om studenten beter voor te lichten over de opleiding (zie standaard 5). In de hoofdfase zijn er vanaf 2011-2012 instroomeisen voor de studie- en werkstage ingesteld en is het programma voor studenten met het uitstroomprofiel Communication Management op basis van evaluatieresultaten aangepast. Daarnaast heeft de opleiding in een deel van het taalonderwijs ‘continuous assessment’ ingevoerd (zie ook standaard 16). Hierbij worden studenten gedurende het hele vak getoetst op taalvaardigheid. De effecten van deze maatregel zijn nog niet meetbaar, maar studenten waren tijdens het visitatiebezoek erg positief over ‘continuous assessment’ bij de toetsing van mondelinge taalvaardigheden. Een voorbeeld van een struikelblok dat volgens studenten door ‘continuous assessment’ is weggenomen is de Tolktoets Japans. Het panel stelt vast dat studenten door ‘continuous assessment’ minder negatieve prestatiedruk ervaren.

Het aantal contacturen per studiejaar per werkweek is relatief laag. Dit heeft volgens de opleiding onder andere te maken met haar onderwijsfilosofie die deels is gericht op onderwijs in kleine groepen en op individuele begeleiding. Tijdens het bezoek bevestigden studenten dat docenten van de opleiding benaderbaar en toegankelijk zijn en veel aandacht besteden aan persoonlijke begeleiding. De opleiding is ondanks de eigen onderwijsfilosofie voornemens om met ingang van 2014-2015 meer formele contacturen in te roosteren via het Study Lab, extra contacttijd voor oriëntaalse taal en via de projectweek.

Op deze wijze kan vanaf dit studiejaar aan de prestatieafspraken van 12 klokuren per werkweek in de propedeuse worden voldaan. Vanwege de hoge uitval in het eerste jaar vindt het panel het een goed idee dat het aantal klokuren wordt verruimd.

Studenten met een functiebeperking kunnen een beroep doen op extra voorzieningen. Zuyd Hogeschool hanteert daarbij het principe van maatwerk. In overleg met de student onderzoekt de decaan hoe de benodigde voorzieningen te realiseren zijn. De examencommissie van de opleiding neemt vervolgens op basis van het advies van de decaan een besluit over de toewijzing van de voorzieningen. De meeste verzoeken voor extra voorzieningen hadden de afgelopen jaren betrekking op faciliteiten rondom tentamens, zoals extra tijd bij het afleggen van een tentamen.

Overwegingen en conclusie

Het panel stelt vast dat de uitval in de opleiding hoog is. De opleiding is zich hiervan bewust en neemt het probleem serieus. Studielast en studeerbaarheid maken onderdeel uit van de evaluatiecyclus en in de afgelopen jaren heeft de opleiding diverse acties ondernomen om de studeerbaarheid te verbeteren. Met de genomen maatregelen is de opleiding volgens het panel op de goede weg. Tegelijkertijd is er nog geen aantoonbare verbetering in de rendementcijfers vast te stellen en blijft actieve betrokkenheid van de opleiding in de komende jaren geboden. 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. Gezien de hoge uitval in het eerste jaar, is het panel tevreden over de uitbreiding van het aantal contacturen per werkweek in het eerste jaar. Het aantal contacturen is daarmee volgens het panel voldoende. Ten slotte beschikt de opleiding over een duidelijk en adequaat beleid voor de omgang met studenten met een functiebeperking.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 7 Duur

De opleiding voldoet aan wettelijke eisen met betrekking tot de omvang en de duur van het programma.

Bevindingen

De opleiding OTC is een vierjarige hbo-bacheloropleiding van 240 EC.

Overwegingen en conclusie

De opleiding voldoet aan de wettelijke eisen met betrekking tot de omvang en de duur van het programma.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Personeel

Standaard 8 Personeelsbeleid

De opleiding beschikt over een doeltreffend personeelsbeleid.

Bevindingen

De opleiding hanteert het facultaire personeelsbeleid. De facultaire doelstellingen voor de komende jaren zijn beschreven in het *Facultair Strategisch Personeelsplan 2013-2017*. Belangrijk in de koers van de faculteit en de opleiding OTC is het bevorderen van praktijkgerichtheid en externe oriëntatie. Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat de opleiding docenten ondersteunt om minimaal een keer in de drie jaar een buitenlandervaring op te doen door docentenuitwisseling, congresbezoek of deelname aan een internationaal project. Andere speerpunten zijn het stimuleren van master- en promotietrajecten en deskundigheidsbevordering op het gebied van didactiek, kwaliteitszorg, onderzoek en de beroepspraktijk.

Jaarlijks wordt er een facultair deskundigheidsbevorderingsplan opgesteld. Iedere medewerker van de hogeschool heeft recht op faciliteiten voor professionele ontwikkeling. Welke faciliteiten er voor individuele medewerkers worden ingezet is afhankelijk van de persoonlijke ontwikkelbehoefte, de beschikbare financiële middelen en de ontwikkelplannen van de faculteit en de opleiding. Docenten kunnen zowel intern als extern cursussen volgen. Vanuit de Zuyd Hogeschool worden er onder andere cursussen aangeboden op het gebied van kwaliteitszorg, examencommissies, toetsing en studieloopbaanbegeleiding.

Onderdelen van het personeelsbeleid zijn ook de introductie voor nieuwe medewerkers, de functionerings- en beoordelingscyclus en het onderzoeken van medewerkerstevredenheid. Tijdens het visitatiebezoek heeft het panel een overzichtelijk introductiehandboek voor nieuwe medewerkers aangetroffen waarin onder andere de formulieren uit de beoordelingscyclus zijn opgenomen. Daarnaast is er vanuit Zuyd Hogeschool een introductieprogramma voor nieuwe medewerkers en vindt er periodiek een hogeschoolbreed medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats. Het panel heeft geconstateerd dat stafleden tevreden zijn over de uitvoering van de functionerings- en beoordelingscyclus en hun mogelijkheden voor professionalisering.

De faculteit heeft een aantal criteria opgesteld voor het werven van nieuwe medewerkers. Zo dienen nieuwe medewerkers van de faculteit een internationale oriëntatie te hebben en minimaal een masteropleiding afgerond te hebben. Daarnaast hebben didactische ervaring en recente ervaring in een relevante beroepspraktijk de voorkeur. Indien docenten geen didactische ervaring hebben worden zij gestimuleerd om een training didactische vaardigheden te volgen. Voor de opleiding geldt dat vooral de criteria interculturele kennis en ervaring, kennis van de oriëntaalse taal en cultuur en relevante internationale praktijkervaring een belangrijke rol spelen.

Overwegingen en conclusie

Het panel stelt vast dat de opleiding een adequaat personeelsbeleid hanteert. Er is voldoende aandacht voor scholing en professionalisering. Ook het internationale karakter van de opleiding OTC is in het personeelsbeleid meegenomen: er is specifieke aandacht voor het bevorderen van internationale ervaring en praktijkgerichtheid. Dit wordt bevestigd door docenten van de opleiding. Ten slotte zijn ook de criteria voor werving en selectie volgens het panel passend.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**

Standaard 9 Kwaliteit van het personeel

Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.

Bevindingen

De faculteit *International Business and Communication* streeft ernaar dat in de aankomende jaren minimaal 80% van het personeel een masterdiploma heeft en 10% is gepromoveerd. Op dit moment heeft 28% van de docenten bij de opleiding OTC een bachelordiploma en 72% een masterdiploma. Twee docenten zijn in 2013 gestart met een masteropleiding en ronden deze naar verwachting in 2015 af. Daarnaast zijn er twee gepromoveerde docenten aan de opleiding verbonden: één van hen is onderzoeker in het lectoraat International Relationship Management en de ander richt zich op het versterken van de onderzoeksleerlijn in de opleiding.

Het panel concludeert dat de opleiding de facultaire norm voor het aantal gepromoveerden haalt en dat de opleiding eraan werkt om in de nabije toekomst aan de norm voor het percentage docenten met een masterdiploma te voldoen.

De opleiding besteedt aandacht aan deskundigheidsbevordering op het gebied van didactische vaardigheden. Het panel heeft tijdens het visitatiebezoek inzage gekregen in de behaalde onderwijskwalificaties. Het stelt vast dat 13 van de 20 docenten een didactische bevoegdheid hebben behaald. Daarnaast zijn een aantal nieuwe medewerkers bezig met het behalen van een getuigschrift en zijn er docenten die op basis van vooropleiding of werkervaring al didactisch gekwalificeerd zijn. 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 *Jaarplan 2013-2014* voorziet bijvoorbeeld in een training voor het gebruik van Blackboard bij digitale toetsing. Daarnaast kunnen docenten hogeschoolbrede workshops op het gebied van toetsen en beoordelen bijwonen. Het panel vindt het positief dat de opleiding de komende periode extra aandacht aan het ontwikkelen van toetsexpertise blijft besteden: hoewel het voor het studiejaar 2013-2014 een verbetering in de kwaliteit van toetsen en beoordelen heeft vastgesteld, blijft dit een verbeterpunt (zie standaard 16).

Uit evaluaties blijkt dat studenten positief zijn over de kwaliteit van de docenten, in bijvoorbeeld de NSE scoort de opleiding een 3,8 bij het thema 'docenten'. Studenten zijn vooral positief over de inhoudelijke deskundigheid en de kennis over de beroepspraktijk. Ook tijdens het visitatiebezoek waren studenten te spreken over de kwaliteit van de docenten. Zij waren in het bijzonder enthousiast over de inzet en de kwaliteit van taaldocenten die 'native speaker' zijn.

Overwegingen en conclusie

Het panel concludeert dat de opleiding beschikt over een docententeam met veel expertise op het vakgebied. Ook studenten evalueren de kwaliteit van hun docenten positief. Tijdens het visitatiebezoek is gebleken dat de docenten enthousiast zijn en zich sterk betrokken voelen bij de opleiding. Het panel heeft waardering voor het feit dat de opleiding op uitdrukkelijk verzoek van studenten en op aanbeveling van de vorige visitatiecommissie de rol van 'native speakers' in het taalonderwijs heeft vergroot. Het is verder positief dat er de afgelopen twee jaar extra aandacht is besteed aan de verdere ontwikkeling van toetsexpertise bij het docententeam en dat de opleiding dit ook als aandachtspunt heeft benoemd voor de komende periode. Toetsing komt verder aan de orde in standaard 16.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

Standaard 10 Kwantiteit van het personeel

De omvang van het personeel is toereikend voor de realisatie van het programma.

Bevindingen

De formatie van de opleiding bestond op 1 september 2013 uit 16,8 fte verdeeld over 19 medewerkers. Deze formatie is exclusief ondersteunende medewerkers, gastsprekers en tijdelijke inzet van docenten. Het streefcijfer voor de docent-studentratio is 1:25. Ten tijde van de visitatie was de docent-studentratio 1:28. Daarnaast zijn er diverse onderwijsondersteunende medewerkers bij de opleiding betrokken. Zij bemensen het stagebureau en helpen bij het organiseren van voorlichting en open dagen en het bijhouden van het studievolsysteem.

Het panel concludeert dat de staf-studentratio iets aan de hoge kant is, maar in principe geen reden tot zorg is. Echter, uit onderzoek en tijdens het bezoek is gebleken dat medewerkers een hoge werkdruk ervaren. In een *Medewerkeronderzoek* dat in maart 2014 bij de opleiding werd uitgevoerd gaven docenten een score van 4.6 op de ervaren werkdruk. Genoemde oorzaken zijn de hoge motivatie van docenten om maatwerk te leveren bij de begeleiding van individuele studenten en administratieve druk. Tijdens het visitatiebezoek bevestigden docenten dat zij de administratieve druk als hoog ervaren, doordat er in het afgelopen studiejaar veel is geëvalueerd en er veel verbetermaatregelen in gang zijn gezet (zie onder andere de standaarden 1-4, 13, 14 en 16). De onderwijsondersteunende medewerkers bieden enige verlichting, maar de uitvoering van inhoudelijke verbeterlagen ligt vanzelfsprekend meestal bij de docenten.

Uit het gesprek met docenten concludeert het panel verder dat docenten een grote mate van betrokkenheid bij de opleiding aan de dag stellen (zie ook standaard 9). Docenten gaven bijvoorbeeld aan dat zij naast de uren in hun takenkaart graag een stap extra voor de opleiding zetten. De betrokkenheid van de staf blijkt ook uit de bereidheid van docenten Japans om in het studiejaar 2013-2014 tijdelijk taken over te nemen van een uitgevallen kerndocent. Hoewel door het management van de opleiding na de officiële ziekmelding van deze docent vrij snel vervanging werd gevonden, bleek tijdens het bezoek dat de uitval van deze docent heeft geleid tot een verhoging van de werkdruk gedurende een aanzienlijke periode. Het panel vindt de sfeer van betrokkenheid en collegialiteit in principe positief. Het is echter onwenselijk als er te lang een beroep wordt gedaan op deze positieve eigenschappen van staffleden. Dit leidt tot langdurige of overmatige werkdruk. Dit laatste is volgens het panel de afgelopen periode aan de orde geweest en het panel maakt zich hierdoor zorgen over de duurzame inzetbaarheid van de staf. Deze zorgen zijn extra gevoed door de studenten. Ook studenten hebben tijdens het bezoek de werkdruk van docenten aan de orde gesteld.

Het panel heeft tijdens het visitatiebezoek met het management besproken welke maatregelen er zijn genomen om de werkdruk van docenten te verlichten. Allereerst is de uitslag van het *Medewerkeronderzoek* met de docenten van de opleiding besproken.

Verder is een verlichting in administratieve taken doorgevoerd voor docenten die veel lesgeven en zijn er extra docenten ('native speakers') aangetrokken die taalondersteuning bieden. De teamleider van de opleiding kijkt voorts een half jaar voor elk studiejaar kritisch naar het takenpakket van de docenten, op basis waarvan de faculteit een conceptplanning maakt voor de inzet van onderwijzend personeel, de flexibele schil en de vacatureruimte. Het management heeft het panel verzekerd dat het een te hoge werkdruk onwenselijk vindt en zich inzet voor verdere lastenverlichting.

Het panel stelt vast dat er maatregelen zijn genomen om de werkdruk van docenten te verlichten. Tegelijkertijd is het panel er nog niet van overtuigd dat deze maatregelen voldoende zijn om in de toekomst problemen met hoge werkdruk te voorkomen. De opleiding heeft, vooral bij de studierichting Japans, te maken met een toenemende instroom waarvoor nog geen oplossing is gevonden (zie standaard 5). Een ander punt van zorg van het panel is dat de opleiding zich duidelijk in een periode van transitie bevindt, waarin veel verbeterlagen worden gemaakt (zie onder andere standaard 1-4, 13, 15 en 16). De keerzijde hiervan is dat er ook de komende jaren extra druk op de staf van de opleiding zal liggen.

Overwegingen en conclusie

Het panel stelt vast dat de docenten een hoge werkdruk ervaren. Het management is op de hoogte van het probleem en heeft diverse maatregelen genomen om de lasten van docenten te verlichten. Hoewel het panel hiervoor waardering heeft, bieden deze maatregelen nog niet het vertrouwen dat de omvang van de het personeel passend is bij de periode van verbetering waarin de opleiding zich bevindt en de toenemende studentenaantallen.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **onvoldoende**.

Voorzieningen

Standaard 11 Materiële voorzieningen

<i>De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.</i>

Bevindingen

De opleiding is gevestigd in het gebouw van de Faculteit International Business and Communication in Maastricht, waar tevens het visitatiebezoek plaatsvond. Het panel heeft een rondleiding gehad in het gebouw van de opleiding en inzage gekregen in de digitale leer- en werkomgeving van de opleiding.

Het panel stelt vast dat de opleiding beschikt over diverse voorzieningen. Er zijn onderwijsruimten die passen bij verschillende soorten leer- en werkvormen, bijvoorbeeld ruime zalen voor hoorcolleges en projectruimten voor onderwijs in kleine groepen. Ook is er een bibliotheek en zijn er werkplekken voor docenten. Voor studenten zijn er studieplekken voor zowel zelfstudie als groepswork. Daarnaast is het mogelijk om op vaste computerplekken te werken of op een eigen laptop, is er draadloos internet in het hele gebouw en is er een netwerk voor thuisstudie.

Studenten maken gebruik van verschillende systemen voor digitale communicatie en digitaal leren. De opleiding hanteert Blackboard als elektronische leeromgeving, Infonet voor algemene informatie en Osiris voor studievoortgangregistratie. De materiële en digitale voorzieningen van de opleiding zijn volgens het panel passend. Wel moet het management nauwlettend in de gaten houden of de beschikbare faciliteiten toereikend blijven bij toenemende studentenaantallen.

Uit de NSE blijkt dat ook de studenten tevreden zijn over de studiefaciliteiten, de algemene score op dit thema was in 2014 3,54. Tijdens het bezoek bevestigden studenten dit.

Overwegingen en conclusie

Het panel concludeert dat de materiële voorzieningen toereikend zijn voor de realisatie van het programma. Wel moet het management volgens het panel nauwlettend in de gaten houden of de beschikbare voorzieningen (o.a. onderwijsruimten, bibliotheek en studieplekken voor studenten) toereikend blijven bij toenemende studentenaantallen.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 12 Studiebegeleiding

De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten.

Bevindingen

Studiebegeleiding bestaat bij de opleiding OTC uit twee onderdelen. In het eerste onderdeel, Studieloopbaanbegeleiding (SLB), ligt het accent op individuele coaching en groepsbegeleiding. In het tweede onderdeel, Competentiemanagement en Beroepsvoorbereiding (CB), gaat het erom dat de student inzicht krijgt in de competenties waarover een beginnend beroepsbeoefenaar moet beschikken. Beide onderdelen zijn nauw met elkaar verbonden en worden door de opleiding in gecombineerde vorm aangeboden via een mentoraatsysteem en een programma van gerichte colleges en activiteiten.

In het mentoraatsysteem ligt de nadruk op begeleiding van studenten tijdens het eerste studiejaar. Aan het begin van dit studiejaar krijgt iedere student een docentmentor toegewezen. Studenten worden tijdens de studie door deze mentor individueel en in groepsverband begeleid. De meeste bijeenkomsten vinden plaats in het eerste jaar, maar er zijn ook bijeenkomsten in de andere studie jaren. De opleiding streeft ernaar dat studenten in alle studie jaren tijdens de vakken veel individuele begeleiding van docenten ontvangen. Studenten toonden zich tijdens het bezoek tevreden over de inrichting van het mentoraat en de begeleiding tijdens de vakken. In aanvulling hierop doen een aantal eerste- en tweedejaarsstudenten, soms tegen betaling, op individuele basis een beroep op ouderejaarsstudenten voor extra begeleiding. Het panel geeft de opleiding daarom in overweging om naast het docentmentoraat ook 'peer coaching' een structurele plaats in de Studieloopbaanbegeleiding te geven.

Naast het mentoraat heeft de opleiding een programma voor alle studie jaren opgesteld met activiteiten in het kader van Studieloopbaanbegeleiding en Competentiemanagement en Beroepsvoorbereiding. In het eerste studiejaar is er tijdens de introductie en tijdens info-uren (2 EC) aandacht voor deze onderdelen. Daarnaast organiseert de opleiding in het eerste jaar per blok minimaal één lezing van een externe spreker uit het werkveld en een plenaire bijeenkomst met de mentor. Onderwerpen die in het eerste jaar aan bod komen zijn o.a. leerstijlen, studieplanning, reflecteren, doelen stellen, werken in groepen en het ontwikkelen van een beroepshouding. In de jaren twee tot en met vier ligt het accent op beroepsvoorbereidende activiteiten, zoals lezingen van mensen uit het werkveld en een workshop solliciteren.

De voortgang van studenten wordt gemeten aan de hand van een persoonlijk digitaal portfolio, waarin studenten diverse producten uit de opleiding opslaan. Daarnaast wordt de studievoortgang geregistreerd in Osiris. Informatie over studievoorzieningen van de hogeschool staan op Infonet. Gedetailleerde informatie over de opleiding, zoals het studieprogramma en de gebruikte literatuur, is te vinden in studiehandleidingen en op Blackboard.

In het studiejaar 2013-2014 heeft de opleiding extra activiteiten op het gebied van studiebegeleiding en beroepsvoorbereiding geïntroduceerd waaronder het Study Lab (zie standaard 6) en extra snuffelstages in jaar 2. Voor het studiejaar 2014-2015 is de opleiding onder andere voornemens om meer officiële mentorbijeenkomsten te organiseren in jaar twee, drie en vier en om studenten vaker zelf lezingen door gastsprekers te laten organiseren.

Het panel stelt vast dat de opleiding voldoende aandacht aan studiebegeleiding en beroepsvoorbereiding besteedt en dat beide aansluiten bij de behoefte van studenten. Het heeft daarnaast tijdens het bezoek vastgesteld dat studenten weten waar zij welke informatie over de opleiding kunnen vinden en weten bij welke organen zij terecht kunnen bij problemen. Tijdens het bezoek gaven studenten aan dat de informatievoorziening over roosters een verbeterpunt is: volgens hen zijn toetsroosters soms pas een week voor het tentamen bekend en worden de studieroosters eveneens soms kort van tevoren nog gewijzigd. Het panel heeft deze signalen tijdens het bezoek met het management en de docenten besproken. Zij hebben bij het panel aangegeven dat dit probleem het vorige studiejaar inderdaad speelde dat er actie is ondernomen. In de zomer van 2013 is er een project gestart om het plannings- en roosterproces beter in te richten. Daarnaast is afgesproken dat het definitieve studierooster twee weken voor aanvang van het blok bekend moet worden gemaakt. Vanaf het eerste blok van 2013-2014 is deze streefnorm gehaald.

Overwegingen en conclusie

Het panel concludeert dat de studiebegeleiding en de informatievoorziening de studievoortgang bevorderen en aansluiten bij de behoefte van studenten. Het panel heeft waardering voor de expliciete aandacht voor competentie management en beroepsvoorbereiding. De informatievoorziening over studie- en toetsroosters vormt een knelpunt, maar de opleiding heeft acties ondernomen die de situatie aantoonbaar en voldoende verbeteren. Het panel adviseert de opleiding om de effecten van deze acties de komende periode te blijven volgen.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Kwaliteitszorg

Standaard 13 Evaluatie resultaten

De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen.

Bevindingen

Het kwaliteitszorgbeleid van de opleiding staat beschreven in het *Kwaliteitszorghandboek studiejaar 2014-2015* van de faculteit. Dit kwaliteitshandboek is een concrete vertaling van het hogeschoolbrede kwaliteitszorghandboek en beschrijft vanuit de PDCA-cyclus welke toetsbare streefdoelen de opleidingen in de faculteit hebben en welke evaluatie-instrumenten gehanteerd worden. Voor elke categorie evaluatie-instrumenten is aangegeven in welk blok afname plaatsvindt, zodat alle evaluaties systematisch en jaarlijks terugkomen. Daarnaast geeft het kwaliteitszorghandboek aan hoe evaluaties worden verwerkt, wie verantwoordelijk is voor de kwaliteit in de opleiding op verschillende thema's (zoals toetsen, afstuderen en curriculum) en welke streefnormen de faculteit hanteert. In het algemeen streeft de opleiding naar een zeven of hoger op een tienpuntsschaal (bijvoorbeeld bij blokenquêtes) en een drie of hoger op een vijfpuntsschaal (bijvoorbeeld bij de NSE). Het handboek geeft voor verschillende evaluatie-instrumenten ook aan welke responspercentages de voorkeur hebben.

Studenten van de opleiding krijgen ieder blok de gelegenheid om het onderwijs in het blok te evalueren. Hiertoe ontvangen zij direct na elke toetsperiode een e-mail met een link naar het digitale kwaliteitszorgdashboard van de faculteit, waar de blokenquête ingevuld kan worden. De vragen in de enquête hebben onder andere betrekking op de specifieke vakken en de toetsing, de samenhang van het onderwijs binnen een blok en de docenten. Het kwaliteitsdashboard van de faculteit genereert vervolgens een overzicht met scores voor de verschillende onderdelen. Daarnaast voert de kwaliteitszorgmedewerker een analyse uit. Op basis daarvan besluit de teamleider van de opleiding welke acties er worden ingezet. Bij een negatieve score wordt er altijd actie ondernomen.

Het panel heeft tijdens het visitatiebezoek inzage gekregen in het evaluatiemateriaal dat de opleiding gebruikt en de analyses en resultaten van evaluaties van de afgelopen twee jaar. Het stelt vast dat de opleiding naast blokenquêtes gebruik maakt van een groot aantal evaluatie-instrumenten, waaronder exit-enquêtes, bedrijvenenquêtes, alumni-enquêtes en stage-enquêtes. Daarnaast wordt de opleiding door de hogeschool ten minste twee keer in de zes jaar geëvalueerd via een interne audit. Het panel heeft tot haar tevredenheid gezien dat enquêtes en de uitslagen van de NSE en de interne audit systematisch en uitgebreid worden geanalyseerd door de kwaliteitszorgmedewerker van de opleiding en worden omgezet in concrete verbeterplannen.

Niet alleen de inhoud van de opleiding wordt uitgebreid geëvalueerd, maar ook de evaluatiesystematiek zelf is onderwerp van onderzoek. In 2012 werd duidelijk dat er door de groei van de faculteit en de opleiding behoefte was aan verdere formalisering en aanscherping van kwaliteitszorgprocessen. In 2013 is daarom de stand van zaken geanalyseerd en in het *Kwaliteitszorghandboek studiejaar 2014-2015* van de faculteit zijn een aantal concrete kwaliteitsdoelen voor 2014-2015 geformuleerd op het gebied van kwaliteitszorg. Deze kwaliteitsdoelen hebben onder andere betrekking op het evalueren van vraagstellingen in evaluaties, het invoeren van een pre-alumniënquête, vernieuwing van het digitale evaluatiedashboard en het verbeteren van documentbeheer en archivering. Op het gebied van documentbeheer en archivering is volgens het panel inderdaad nog verbetering mogelijk. Dit komt aan de orde in standaard 16. Het panel is van mening dat de opleiding op het gebied van evaluatie zorgvuldig te werk gaat en veel heeft bereikt.

Overwegingen en conclusie

De opleiding heeft een duidelijk omschreven kwaliteitszorgbeleid dat concrete en toetsbare streefdoelen bevat. In de afgelopen twee jaren heeft de opleiding zichtbaar veel aandacht besteed aan evaluatie. De inhoud, de onderwijsleeromgeving, de toetsing van de opleiding en zelfs de evaluatiesystematiek zelf zijn met een groot aantal evaluatie-instrumenten onderzocht. Evaluaties zijn vervolgens omgezet in concrete verbeterplannen. Het panel is hiervan onder de indruk.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

Standaard 14 Verbetermaatregelen

De uitkomsten van deze evaluaties vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan realisatie van de streefdoelen.

Bevindingen

De verantwoordelijkheid voor het bespreken van de uitkomsten van evaluaties ligt bij de teamleider van de opleiding. Zij bespreekt de uitkomsten van evaluaties regelmatig in teamvergaderingen en overleggen met relevante commissies en betrokkenen (zie standaard 15). Op basis van deze besprekingen worden verbeteracties of -plannen geformuleerd. De verbeteracties worden, afhankelijk van de aard en inhoud, uitgevoerd door de teamleider, het opleidingsteam, de kwaliteitszorgmedewerker of relevante commissies. Het *Kwaliteitszorghandboek studiejaar 2014-2015* bevat een overzicht met betrokkenen die verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van verschillende onderdelen of thema's in de opleiding. Daarnaast wordt in het *Verbeterplan OTC* een overzicht bijgehouden met de meest recente stand van zaken op het gebied van verbeterplannen naar aanleiding van de visitatie in 2008, interne evaluaties en de interne audit in 2014.

Voorbeelden van verbetermaatregelen die de afgelopen periode naar aanleiding van interne evaluaties en de visitatie in 2008 door de opleiding zijn uitgevoerd zijn: de invoering van afstudeerprofielen, de beschrijving van taalbeheersingsniveaus, de herijking van competentieniveaus, het opstellen van een onderwijsbeleidsdocument waarin competenties aan de inhoud van het programma worden gerelateerd, het vernieuwen van de lesmethode Chinees, het inzetten van meer 'native speakers', de uitbreiding van het aandeel *KLV* in het programma, de invoering van een curriculumcommissie, de invoering van een nieuw kwaliteitszorghandboek, de invoering van een toetscommissie en het bevorderen van de deskundigheid van de leden van de toetscommissie.

Het panel stelt vast dat er veel is geëvalueerd en dat er veel verbeterplannen zijn opgesteld (zie standaard 13). Op basis van deze verbeterplannen zijn er in meerdere gevallen aantoonbare maatregelen genomen. Het panel waardeert dit. Tegelijkertijd concludeert het panel dat het verbeterproces alleen zichtbaar is in documentatie uit de afgelopen jaren en dat een aanzienlijk aantal adviezen van de vorige visitatiecommissie en bevindingen uit de interne audit op dit moment slechts hebben geresulteerd in gedeeltelijke verbeteringen of in verbeterplannen en pilotprojecten die in het jaar 2014-2015 worden uitgevoerd. De effecten van deze verbeteringen waren voor het panel tijdens de visitatie dan ook slechts gedeeltelijk of helemaal niet meetbaar.

De komende jaren moet er volgens het panel onder andere nog verdere actie worden ondernomen op: het maken van meer vergelijkingen met verwante opleidingen binnen en buiten Europa (standaard 1), het verstevigen van de onderzoekscomponent in het curriculum (standaard 2), structurele verbetering van docentbelasting (standaard 10) en het operationeel maken van de nieuwe curriculumcommissie (standaard 15). Daarnaast zijn er een diverse acties nodig om het systeem van toetsing (standaard 16) te verbeteren.

Het panel concludeert dat de opleiding middenin een omvangrijk verbetertraject zit. De opleiding is hiermee op de goede weg: verbeteracties zijn in kaart gebracht en gedeeltelijk uitgevoerd. Tegelijkertijd moet een aanzienlijk gedeelte van de acties nog worden opgevolgd en is het van belang dat na uitvoering van verbeteracties wordt onderzocht of deze het gewenste effect hebben gehad. De acties die in aanloop naar de visitatie door de opleiding zijn uitgevoerd hebben veel druk op de staf gelegd (zie standaard 10). Het panel adviseert de opleiding daarom met klem om voor de komende jaren een uitvoerbaar stappenplan met verbeter-, evaluatie- en opvolgingsacties op te stellen. Dit plan zou in de ogen van het panel concrete en haalbare doelen voor de korte en de middellange termijn moeten bevatten.

Overwegingen en conclusie

Het verbeterproces is alleen zichtbaar in documentatie uit de afgelopen jaren. Het panel stelt vast dat een aanzienlijk aantal adviezen en bevindingen nog niet heeft geresulteerd in het uitvoeren van concrete verbeteringen. Desondanks is de opleiding volgens het panel op de goede weg. De opleiding laat zien dat het in de afgelopen periode veel werk heeft gemaakt van verbeterbeleid.

In meerdere gevallen zijn er aantoonbare verbetermaatregelen uitgevoerd. Daarnaast zijn er in veel andere gevallen concrete verbeterplannen geformuleerd die op korte termijn worden uitgevoerd. Dit geeft het panel vertrouwen.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 15 Betrokkenheid bij kwaliteitszorg

Bij de interne kwaliteitszorg zijn de opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van de opleiding actief betrokken.

Bevindingen

De opleiding betreft verschillende belanghebbenden bij de interne kwaliteitszorg. Studenten geven feedback via diverse evaluaties (waaronder blokenquêtes, stage-enquêtes en de NSE), via info-uren en de opleidingscommissie. Docenten worden betrokken bij interne kwaliteitszorg via de medewerkersenquête van Zuyd Hogeschool, opleidingsteamvergaderingen (OTs), de opleidingscommissie, de examencommissie en de toetscommissie. Alumni geven input via de HBO-monitor. Daarnaast heeft de opleiding een alumngroep op LinkedIn en is het de bedoeling dat er met ingang van studiejaar 2014-2015 elke drie jaar een alumni-enquête wordt afgenomen. Het werkveld wordt bij kwaliteitszorg betrokken via een werkveldcommissie. Deze commissie komt twee tot drie keer per jaar bij elkaar. Stageverleners worden via een stagebedrijvenenquête en tijdens stagebezoeken structureel bevraagd over de kwaliteit van de opleiding en de stagestudent.

De opleiding beschrijft in het *Kwaliteitszorghandboek studiejaar 2014-2015* onder andere wanneer welke evaluaties plaatsvinden. Het panel heeft inzage gekregen in de analyses van verscheidene evaluaties en vastgesteld dat studenten, docenten, alumni en werkveld inderdaad regelmatig de gelegenheid krijgen om input te leveren. De animo onder betrokkenen om vragenlijsten in te vullen is hoog.

Het panel heeft tijdens het visitatiebezoek met de kwaliteitszorgmedewerker en met afgevaardigden uit de opleidingscommissie, examencommissie en toetscommissie gesproken. De commissies functioneren naar behoren en zijn goed op de hoogte van hun taken en verantwoordelijkheden. De opleidingscommissie vergadert regelmatig en bestaat uit twee docentleden en studenten uit iedere afstudeerrichting. Studenten gaven tijdens het visitatiebezoek aan dat zij bij problemen op het gebied van toetsing de weg naar de examencommissie weten te vinden. De opleiding heeft in het studiejaar 2013-2014 een curriculumcommissie ingesteld om efficiënter te kunnen vergaderen over wijzigingen in het curriculum. Het panel vindt dit een positieve ontwikkeling vanwege de groei van de opleiding. De curriculumcommissie bestaat uit docenten en is in 2013-2014 enkele keren bij elkaar gekomen om de gewenste werkwijze te bespreken. Vanaf het studiejaar 2014-2015 zal de curriculumcommissie starten met het leveren van een effectieve bijdrage.

Overwegingen en conclusie

Het panel is onder de indruk van de verschillende manieren waarop studenten, docenten, alumni, stagebegeleiders en het werkveld worden betrokken bij interne kwaliteitszorg. De opleidingscommissie en de examencommissie werken zorgvuldig. De invoering van een curriculumcommissie is een goede manier om de interne kwaliteitszorg van een groeiende opleiding efficiënter in te richten.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

Standaard 16 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd.

Bevindingen

Systeem van toetsing

Toetsbeleid, kwaliteitsborging en kwaliteit toetsing

De opleiding heeft haar systeem van toetsing beschreven in het document *Toetsbeleid en Toetsplan Oriëntaalse Talen en Communicatie 2014*. Dit document is gestoeld op het facultaire toetsbeleid (september 2013). Het deel over toetsbeleid bevat onder andere informatie over de interne en externe toetskaders, fraudebestrijding en kwaliteitsborging van toetsing. Ook zijn er kwaliteitscriteria voor toetsen in opgenomen, waaronder validiteit, betrouwbaarheid, transparantie en efficiëntie. Het deel over het toetsplan bevat onder andere een overzicht van alle vakken en de bijbehorende summatieve toetsen, een *Competentiematrix* die aangeeft met welke toets ieder competentieniveau wordt afgetoetst en een matrix *Eindcompetenties* die aangeeft met welke toets(en) het eindniveau voor iedere competentie wordt aangetoond.

Het panel vindt het positief dat de opleiding het toetsbeleid en de toetsing met ingang van 2014 heeft geëxpliciteerd. Hiermee heeft de opleiding een belangrijke verbeterstap gezet. Het panel adviseert de opleiding om het *Toetsbeleid en Toetsplan* de komende jaren verder uit te werken. In het document zou bijvoorbeeld de formatieve toetsing kunnen worden opgenomen. Daarnaast geeft het toetsoverzicht niet altijd voldoende zicht op de gehanteerde beoordelingscriteria bij toetsen en is de matrix *Eindcompetenties*, in gevallen waarin een competentie wordt afgesloten met meer dan één toets, niet duidelijk genoeg over de onderlinge weging van toetsen.

Bij de borging van toetsing hebben de faculteitsdirectie, het opleidingsmanagement, de examencommissie, de toetscommissie, de opleidingscommissie en de examinatoren een rol, die is beschreven in het *Toetsbeleid en Toetsplan*. De opleiding heeft sinds september 2011 een opleidings specifieke examencommissie, die bestaat uit drie interne leden en één extern lid. Het externe lid wordt gedeeld met de andere examencommissies binnen de faculteit en beschikt over juridische expertise. De examencommissie komt wekelijks bijeen en houdt zich bezig met het behandelen van verzoeken van studenten, het bespreken van mogelijke fraudegevallen, het verlenen van vrijstellingen, het vaststellen van richtlijnen ter beoordeling van de uitslag van tentamens en examens en het uitbrengen van bindende studieadviezen.

De wettelijke verantwoordelijkheid voor de borging van de kwaliteit van tentamens en examens is door de examencommissie vanaf half 2013 gemandateerd aan de toetscommissie. Vanaf 2012-2013 doorloopt de opleiding een toetscyclus, die ervoor zorgt dat iedere toets regelmatig door de toetscommissie wordt geanalyseerd. Examinatoren moeten voor de start van een curriculumonderdeel een vooranalyse en een toetsmatrijs en na de toets een na-analyse met gegevens over de toets bij de toetscommissie inleveren. De toetscommissie controleert toetsen aan de hand van deze analyses en controleert daarnaast op eigen initiatief steekproefsgewijs andere toetsen.

Het panel heeft tijdens het bezoek gesproken met vertegenwoordigers van de examen- en toetscommissie en verslagen van beide commissies ingezien. Het stelt vast dat de examencommissie adequaat functioneert. De toetscommissie is deskundig, goed geïnformeerd en zeer actief. De vertegenwoordiger van de toetscommissie kon tijdens het bezoek meerdere concrete voorbeelden noemen op basis waarvan de toetscommissie op eigen initiatief een onderzoek heeft ingesteld. De examen- en de toetscommissie zouden wel meer aandacht moeten besteden aan het gedeeltelijk of geheel hergebruiken van oude toetsen door docenten. Tijdens het visitatiebezoek heeft het panel van een student signalen ontvangen dat er oude toetsen circuleren onder studenten. Het panel heeft dit echter niet verder kunnen onderzoeken. Hergebruik van toetsen leidt, zonder adequaat beleid voor de verspreiding van gemaakte toetsen, tot aantasting van de validiteit van toetsen. Het panel heeft dit daarom tijdens het bezoek in een apart gesprek onder de aandacht van de voorzitter van de examencommissie en de opleidingsmanager gebracht. Zij gaven aan de kwestie serieus te zullen onderzoeken.

Het panel heeft tijdens het bezoek verscheidene toetsen bestudeerd. Het stelt vast dat de opleiding gebruik maakt van diverse toetsvormen, waaronder schriftelijke en mondelinge tentamens, luistertentamens, individuele en groepspresentaties, werkstukken, een portfolio, essays en verslagen, onderzoekopdrachten en projectplannen. De inhoud en formulering van toetsopdrachten en tentamens zijn adequaat en over het algemeen passend bij de leerdoelen en het niveau van het curriculumonderdeel. Toetsmatrijzen en beoordelingsformulieren waren echter bij meerdere toetsen vaak, en antwoordmodellen soms, niet aanwezig. Wanneer beoordelingsformulieren wel aanwezig waren, was de feedback van docenten op ingevulde formulieren vaak summier. Onderdelen werden bijvoorbeeld door de docent afgevinkt of voorzien van een cijfer, maar niet voorzien van een nadere toelichting.

Desgevraagd bevestigde het management dat het 'toetshuis' nog niet volledig af is en dat er door de opleiding hard gewerkt wordt aan het verder uitwerken van toetsinstrumenten. Daarnaast zijn documentbeheer en archivering aandachtspunten voor de komende periode. Om een goed beeld van de huidige situatie te krijgen, heeft het panel tijdens het bezoek voor verschillende vakken extra toetsen opgevraagd uit het cursusjaar 2013-2014. Voor zover aanwezig werden ook de toetsopdracht, het antwoordmodel, de toetsmatrijs, het beoordelingsformulier en de gemaakte en nagekeken toetsen opgevraagd. Het panel stelt op basis van dit materiaal vast dat verbetering zeer recent, maar zichtbaar is: in het bekeken materiaal waren regelmatig recent opgestelde toetsmatrijzen en beoordelingsinstrumenten aanwezig. De feedback van de docent op beoordelingsformulieren en/of in de gemaakte toets is echter ook in recente toetsing nog een verbeterpunt. Het panel adviseert de opleiding met klem om de recent ingezette uitwerking van toetsinstrumenten voort te zetten en om er op toe te zien dat examinatoren hun oordelen voldoende onderbouwen en transparant maken voor de student. Deskundigheidsbevordering bij docenten op het gebied van toetsing (zie standaard 9) kan hieraan bijdragen.

Toetsing van het gerealiseerd eindniveau – bevindingen eerste selectie afstudeerdossiers

De opleiding kent geen geïntegreerd afstudeerwerk. Het gerealiseerd eindniveau van de student wordt met meerdere producten op verschillende momenten afgetoetst. Het stageverslag is 'de bekroning op het geleerde', maar geeft niet het eindniveau op alle competenties weer. Het *Toetsbeleid en Toetsplan* bevat een matrix *Eindcompetenties* die per profiel aangeeft met welke toets of toetsen het eindniveau op elke competentie (zie standaard 1) wordt aangetoond. Per competentie kan het gaan om één of meerdere producten. Het panel stelt vast dat de organisatie van het afstuderen bij de opleiding momenteel complex is. Het management gaf tijdens het bezoek aan dat het overweegt om een geïntegreerd afstudeerwerk in te voeren. Het panel moedigt de opleiding aan de complexiteit van het afstuderen te verminderen.

Het panel heeft voorafgaand aan het bezoek diverse afstudeerdossiers bestudeerd. De werkzaamheden van het panel werden echter bemoeilijkt door het ontbreken van informatie: in de dossiers ontbraken regelmatig toetsen en/of beoordelingsformulieren. In de bestudeerde afstudeerdossiers ontbraken bijvoorbeeld in meerdere gevallen beoordelingsformulieren bij eindgesprekken en stageverslagen en beoordelingsformulieren bij de analyse en adviesopdracht. Daarnaast ontbraken er in enkele gevallen gemaakte toetsen en ontbrak de taaltoets Engels bij alle studenten (zie onder). De archivering van documenten waarmee de opleiding het eindniveau van de studenten aantoonbaar is duidelijk een verbeterpunt. Het management gaf tijdens het bezoek aan dat hier hard aan gewerkt wordt. Het panel ziet dit terug in de geformuleerde streefdoelen in het *Kwaliteitszorghandboek studiejaar 2014-2015* (zie standaard 13). Het adviseert de opleiding om bij de aanpak van document- en archiefbeheer bijzondere aandacht te besteden aan documenten waarmee het eindniveau wordt aangetoond.

De opleiding moet ervoor zorgen dat in de toekomst alle documenten die onderdeel zijn van het gerealiseerd eindniveau bewaard en gearchiveerd worden samen met de bijbehorende opdracht, het antwoordmodel, toetsmatrijzen en ingevulde beoordelingsformulieren.

Een andere complicerende factor voor het onderzoek van het panel naar het gerealiseerde eindniveau was dat de opleiding de afgelopen periode veel veranderingen en verbeteringen heeft doorgevoerd (zie standaard 13-15). Dit geldt ook voor het afstuderen. Het *Toetsbeleid en Toetsplan* geeft aan op welke wijze de competenties in 2014 worden afgetoetst, maar geeft geen inzicht in de wijze waarop dit gebeurde in eerdere jaren. Voor deze jaren was er nog geen *Toetsbeleid en Toetsplan* opgesteld en bovendien zijn toetsing en beoordeling van afstudeerwerken in deze jaren op verschillende onderdelen gewijzigd.

Behalve kritisch op archiveringsbeleid en de complexiteit van de toetsing van het afstuderen, plaatste het panel op basis van de eerste selectie met afstudeerdossiers inhoudelijke kanttekeningen bij de wijze van beoordeling van de stage (competentie 3). Het panel heeft bij deze selectie zowel een oud als een herzien beoordelingsformulier voor de stage (2013-2014) ingezien. De beoordeling door de opleiding is volgens het panel te sterk gericht op proces (verloop van de stage) en vorm, en te weinig op inhoud. Daarnaast valt het het panel op dat het oordeel van de stageverlener in de praktijk voor 50% wordt meegewogen in het oordeel. Omdat stageverleners vaak erg positief zijn, valt het cijfer van de opleiding voor de stage daardoor in veel gevallen hoger uit dan dat van het panel (zie volgende paragraaf). Ook het visitatiepanel in 2008 plaatste al kanttekeningen bij deze werkwijze. Desgevraagd gaven examinatoren van de opleiding tijdens het visitatiebezoek aan dat de 'employability' van studenten voor hen zwaar meeweegt en dat daarom het oordeel van de stageverlener vaak wordt overgenomen. Het panel deelt de mening dat 'employability' ertoe doet. Het vindt het daarom opvallend dat stageverleners in 2012-2013 nog een cijfer gaven voor de student als stagiair en als werknemer, terwijl de beoordeling als werknemer uit het formulier van 2013-2014 is verdwenen. Het panel adviseert de opleiding om de beoordeling van de stage op drie punten te verbeteren: 1. het beoordelingsformulier van het stageverslag zou meer op inhoud moeten worden gericht, 2. het oordeel van de stageverlener over de student als werknemer zou weer moeten worden ingevoerd, en 3. het oordeel van de stageverlener zou minder zwaar moeten meetellen of zou gedeeltelijk of geheel moeten worden gebaseerd op een oordeel over de student als 'werknemer'. In aanvulling hierop zou de opleiding kunnen overwegen om Engelstalige stageverslagen ook in jaar 3 en 4 nog regelmatig te laten nakijken door de Engelse taaldocent en om de beoordelingscriteria voor het Engelse taalgebruik bij het go/no go-moment van het stageverslag te specificeren, hierin zou dan ook expliciet moeten worden aangegeven dat taalfouten moeten worden gecorrigeerd voor een 'go'.

Samenvattend plaatste het panel op basis van de eerste selectie afstudeerdossiers een aantal kanttekeningen bij de toetsing van het afstuderen. Om twee redenen was het voor het panel echter moeilijk om tot een definitieve en goed onderbouwde beoordeling van de gehele toetsing en het gehele eindniveau te komen. Ten eerste waren de geselecteerde afstudeerdossiers regelmatig incompleet voor verschillende soorten eindproducten. Dit betrof vooral, maar niet uitsluitend, de dossiers uit 2012-2013.

Ten tweede was het aandeel van afgestudeerden uit 2013-2014 in de eerste selectie laag (vijf van de vijftien), omdat er op het moment van selecteren nog relatief weinig afgestudeerden uit dit studiejaar waren. Inmiddels waren er echter meer eindwerken uit 2013-2014 beschikbaar. Het panel heeft de steekproef conform NVAO-richtlijn en in overleg met de opleiding na het visitatiebezoek uitgebreid. Andere argumenten voor het uitbreiden van de selectie afstudeerdossiers waren: 1. de aangetoonde recente verbeteringen in de beoordelingssystematiek van andere producten in de opleiding, 2. de aanwezigheid van een *Toetsbeleid en Toetsplan 2014*, en 3. de aanwijzing van het management dat er actief wordt gewerkt aan zowel het 'toetshuis' als aan document- en archiefbeheer.

De aanvullende steekproef van het panel bestond uit eindwerken van studenten die na juni nog zijn afgestudeerd. De selectie omvatte tien, van de in het totaal dertien, afgestudeerden tussen eind juni en september 2014.

Toetsing van het gerealiseerd eindniveau – bevindingen aanvullende selectie afstudeerdossiers

Begin oktober 2014 kreeg het panel tien afstudeerdossiers aangeleverd uit de periode juni-september 2014. De opleiding kon van deze afgestudeerden geen taaltoetsen Engels overleggen, omdat deze taaltoetsen afhankelijk van het afstudeerprofiel in jaar 2 of 3 worden gemaakt; twee jaar geleden werden deze toetsen nog niet gearchiveerd. Na overleg heeft het panel daarom tien taaltoetsen uit studiejaar 2013-2014 opgevraagd. Een overzicht van alle opgevraagde afstudeerdossiers en taaltoetsen Engels is opgenomen in bijlage 6.

Bij de bestudering van de extra eindwerken heeft het panel gekeken naar het gerealiseerde eindniveau, de compleetheid van de afstudeerdossiers, de toetsopdrachten, de gemaakte toetsen en alle andere toetsinstrumenten. De bevindingen van het panel over de toetsing van het afstuderen worden hieronder weergegeven; de bevindingen van het panel over het gerealiseerde eindniveau worden in de volgende paragraaf behandeld.

Op basis van de aanvullende selectie van afstudeerwerken stelt het panel vast dat er kwaliteitsslagen zijn gemaakt. De afstudeerdossiers in de tweede selectie (die van recent afgestudeerden waren) waren nog niet altijd helemaal compleet, maar wel veel completer dan de afstudeerdossiers uit de eerste selectie. Discrepancies tussen verstrekte dossiers en verplichte onderdelen van dossiers werden door de opleiding op heldere wijze verantwoord in een aan het panel verstrekte leeswijzer ('Leeswijzer voor NQA sept. 2014'). Het betrof geen ernstige discrepanties. Zo ging het onder andere om de analyse- en adviesopdracht, die soms in het stageverslag was opgenomen en soms als los document werd verstrekt. Net als in de archivering, is ook in de toetsing van de meest recente eindproducten verbetering zichtbaar. Zo is de beoordelingssystematiek van eindopdrachten transparanter geworden door de aanwezigheid van meer beoordelingsformulieren en een aantal nieuwe documenten, zoals de 'Verklaring Controle Toets Eindniveau' voor tweede beoordelaars, de 'Toetsanalyse docent' en de 'Toetsmatrijs'. Daarnaast zijn de instructies voor studenten over leerdoelen en de wijze van toetsing voor verschillende onderdelen aangepast en verduidelijkt.

De instructies voor de stage en de analyse- en adviesopdracht in de *Werkstagegids 2013-2014* zijn bijvoorbeeld aanzienlijk uitgebreid ten opzichte van de instructies in de gids van 2012-2013. Hierdoor is voor studenten duidelijker wat er van het stageverslag verwacht wordt en hoe de stage wordt getoetst.

Het panel concludeert dat de opleiding werkt aan het verbeteren van het systeem van toetsing en beoordeling van eindproducten en aan het verbeteren van de archivering. Dit is zichtbaar in de meest recente afstudeerdossiers. De geconstateerde verbeteringen zijn vertrouwenwekkend. Tegelijkertijd is er een aantal verbeterpunten dat nog aandacht verdient. De opleiding moet er volgens het panel onder andere op toezien dat *alle* toetsen en toetsinstrumenten in het programma kritisch en systematisch worden langsgelopen en dat de archivering van eindproducten op korte termijn op orde wordt gebracht. Daarnaast is de (hierboven genoemde) kritiek van het panel bij de beoordeling van het stageverslag ook na bestudering van de tweede selectie blijven staan.

Realisatie van de beoogde eindkwalificaties

De opleiding beschrijft haar eindkwalificaties als vier competenties. Er is, zoals gezegd, geen geïntegreerd afstudeerwerk: de vier competenties worden op verschillende momenten en aan de hand van meerdere producten afgetoetst. Het panel heeft per competentie het gerealiseerde eindniveau onderzocht.

Competentie 1

Competentie 1 richt zich op het communiceren in de oriëntaalse taal (Arabisch, Chinees of Japans). Studenten tonen het gerealiseerde eindniveau voor de gekozen taal aan in afsluitende schriftelijke en mondelinge taaltoetsen in jaar vier van de opleiding. Het panel heeft inzage gekregen in de schriftelijke taaltoetsen. Daarnaast heeft het tijdens en na het bezoek videofragmenten bestudeerd om de mondelinge taalvaardigheid van afgestudeerden te beoordelen.

Al na bestudering van de eerste selectie met afstudeerdossiers, bestond er bij het panel geen enkele twijfel over het gerealiseerde eindniveau op deze competentie. Dit geldt voor afgestudeerden uit alle taalrichtingen. Het materiaal in de aanvullende selectie bevestigde dit beeld. Het gerealiseerde eindniveau van afgestudeerden in Chinees en Arabisch is volgens het panel wisselend, maar zeker voldoende. Het eindniveau van afgestudeerden in Japans is ruim voldoende.

Het curriculum van de opleiding is sterk op taal gericht (zie standaard 2) en het beoogde eindniveau dat de opleiding zich voor competentie 1 stelt is volgens het panel zeer ambitieus. Het panel hecht daarom veel waarde aan de positieve bevindingen bij het gerealiseerde eindniveau in het communiceren in de oriëntaalse taal.

Competentie 2

Competentie 2 omvat de vaardigheid van afgestudeerden om op een hoog niveau in het Engels te communiceren. Het beoogde eindniveau is door de opleiding bepaald op B2/C1 van het Common European Framework of Reference (CEFR). Afhankelijk van het gekozen profiel sluiten studenten de Engelse taalvakken aan het eind van jaar twee of aan het begin van jaar drie af met een essay en een mondelinge taaltoets, en tonen daarmee het eindniveau voor deze competentie aan. Daarnaast vormt het Engelse taalgebruik in het stageverslag een 'go/no go –moment'.

Bij de eerste selectie werden door de opleiding alleen de stageverslagen van afgestudeerden aangeleverd. In eerste instantie vormde het panel zich daarom op basis van deze verslagen een beeld van het eindniveau. Hoewel het niveau B2 in de verslagen wordt gerealiseerd, trof het panel in veel stageverslagen uit 2012-2013 onjuiste zinsconstructies en spelfouten aan. Het heeft het panel verbaasd dat studenten deze fouten bij het go/no go-moment niet hebben moeten corrigeren. Het panel is van mening dat de opleiding hierop alerter moet zijn.

Tijdens het bezoek bleek dat studenten de vakken Engelse taalvaardigheid al in het tweede of het derde jaar afsluiten. De taaltoetsen waarmee deze vakken worden afgesloten maken volgens de matrix *Eindcompetenties* onderdeel uit van de producten die het gerealiseerd eindniveau aantonen. Deze toetsen werden bij de eerste selectie echter niet aangeleverd. Om een beter beeld te krijgen van het eindniveau op de tweede competentie, heeft het panel de opleiding daarom in de aanvullende selectie gevraagd om tien taaltoetsen uit het studiejaar 2013-2014 aan te leveren. Het panel heeft de stukken bestudeerd en stelt vast dat deze qua inhoud en taalgebruik zeer redelijk zijn. Het panel kan zich goed vinden in de door de opleiding gegeven cijfers. Archivering van beoordelingsformulieren is wel een punt van aandacht: er waren per student verschillen in het aantal aan het panel beschikbaar gestelde formulieren.

Het panel concludeert dat het eindniveau na het afronden van de taalvaardigheidsvakken en in het stageverslag adequaat is, maar dat de taalvaardigheidsvakken en het stageverslag te ver uit elkaar liggen. Zoals het panel in standaard 3 aangeeft, vindt het dat de opleiding de aandacht voor het Engelse taalgebruik langer moet laten doorlopen in het curriculum.

Competentie 3 en 4

Competentie 3 en 4 richten zich op het adviseren over sociaal-culturele aspecten (3) en het leveren van een bijdrage aan de realisatie van doelstellingen van een organisatie op basis van kennis en vaardigheden op het gebied van business en/of communicatie (4). Studenten tonen het gerealiseerde eindniveau in deze competenties aan met het stageverslag, de analyse- en adviesopdracht en met producten die per afstudeerrichting verschillend zijn.

In de eerste selectie waren niet alle producten compleet en ontbraken er soms toets- en beoordelingsinstrumenten.

Bij veertien van de vijftien geselecteerde studenten oordeelde het panel dat het gerealiseerde eindniveau in de beschikbaar gestelde producten aan de maat was, bij één student was er sprake van twijfel. Het eindoordeel van de opleiding voor het stageverslag was in dit geval een zes.

Hoewel het gerealiseerde eindniveau aan de maat is, waren er bij een aantal studenten grote verschillen in de becijfering door het panel en de opleiding, soms tot wel twee punten. In een aantal gevallen had het oordeel volgens het panel hoger moeten zijn en in de meeste gevallen lager. Het panel wijt deze verschillen aan de grote rol die de stageverlener heeft in de eindbeoordeling.

De dossiers in de tweede selectie waren completer dan in de eerste selectie. In deze dossiers zag het panel het beeld bevestigd dat studenten het beoogde eindniveau op de derde en vierde competentie voldoende realiseren.

Functioneren van afgestudeerden in de praktijk

Een indicator voor het gerealiseerde eindniveau is de beoordeling van afgestudeerden door (potentiële) werkgevers. Het panel heeft tijdens het visitatiebezoek inzage gekregen in de resultaten van een alumni-enquête en een bedrijvenenquête. Afgestudeerden komen na het afstuderen bij een breed scala aan bedrijven en organisaties terecht. De tijd tussen afstuderen en de eerste baan is voor de meeste alumni relatief kort. Een ruime meerderheid (72%) van de alumni vindt een eerste baan op MBO+, HBO of HBO+ niveau. Het aantal alumni dat in een oriëntaals land aan de slag gaat is relatief laag. De meeste alumni werken in Nederland: 34,5 % van de alumni werkt in het buitenland, waarvan 10% in een oriëntaals land.

Op basis van de bedrijvenenquête en gesprekken met een aantal alumni en stageverleners concludeert het panel dat stagebedrijven tevreden zijn over het gerealiseerd eindniveau van studenten als 'werknemer', dit geldt vooral voor de beheersing van de oriëntaalse taal. Een aantal stagebedrijven heeft studenten na afronding van de studie, en soms al ervoor, in dienst genomen. Ook alumni gaven aan dat bedrijven de beheersing van een oriëntaalse taal het meeste waarderen: ofwel omdat dit relevant is voor de baan, ofwel vanwege de inzet en discipline die het aanleren van een complexe taal vergt.

Overwegingen en conclusie

De opleiding beschikt volgens het panel over een adequaat functionerende examencommissie en een deskundige toetscommissie. De toetsing kent sterke punten en verbeterpunten. Sterke punten zijn dat de opleiding gebruik maakt van veel verschillende toetsvormen, dat toetsvormen aansluiten op gekozen werkvormen en dat de inhoud en opzet van toetsopdrachten over het algemeen passend zijn bij de geformuleerde leerdoelen en de eindkwalificaties van de opleiding. Verbeterpunten zijn dat toetsmatrijzen, beoordelingsformulieren en antwoordmodellen niet altijd aanwezig zijn en dat feedback op aanwezige beoordelingsformulieren vaak erg summier is.

Het panel heeft geconstateerd dat de meeste verbeterpunten de aandacht van het management hebben en dat er recent vooruitgang is geboekt. Dit is zichtbaar in recente toetsing uit verschillende jaren, in recente toetsing van het gerealiseerde eindniveau en in concrete verbeterplannen voor de komende periode. Ook het nieuwe *Toetsbeleid en Toetsplan* laat zien dat er actie is ondernomen. De recente verbeteringen en het functioneren van examencommissie en toetscommissie geven het panel vertrouwen in de eigen verbetercapaciteit van de opleiding. Dit neemt niet weg dat het panel dat de opleiding de komende tijd actief moet blijven werken aan het eigen systeem van toetsing, beoordeling en archivering. De toetsing van het afstuderen verdient bijzondere aandacht. Het panel adviseert de opleiding om het aantal toetsen te verminderen, bij voorkeur door één geïntegreerd afstudeerproduct te introduceren. Daarnaast is het panel van mening dat de beoordeling van het stageverslag op diverse punten moet worden aangepast.

Het panel is zeer te spreken over het gerealiseerde eindniveau in de oriëntaalse taal. Het ambitieniveau van de opleiding is hoog. Het eindniveau voor competentie 3 en 4 en het functioneren van afgestudeerden in de praktijk zijn voldoende te noemen. De Engelse taalbeheersing is na afsluiting van de taalvaardigheidsvakken en in het stageverslag voldoende, maar tijdens het go/no go-moment moet er meer aandacht worden besteed aan het corrigeren van taalfouten.

Samenvattend is het panel tevreden over recente verbeteracties in het systeem van toetsing, beoordeling en archivering. Het panel adviseert de opleiding de eigen verbetercapaciteit aan te wenden om het verbeterproces voort te zetten. Het panel is van mening dat afgestudeerden alle competenties in voldoende mate aantonen. De gerealiseerde beheersing van de oriëntaalse taal en de waardering van het werkveld wegen voor het panel zwaar mee.

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

3 Eindoordeel over de opleiding

Oordelen op de standaarden

Het visitatiepanel komt tot de volgende oordelen op de standaarden:

Standaard	Oordeel
<i>Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties</i>	Voldoende
<i>Standaard 2 Oriëntatie van het programma</i>	Voldoende
<i>Standaard 3 Inhoud van het programma</i>	Goed
<i>Standaard 4 Vormgeving van het programma</i>	Voldoende
<i>Standaard 5 Instroom</i>	Voldoende
<i>Standaard 6 Studeerbaarheid</i>	Voldoende
<i>Standaard 7 Duur</i>	Voldoende
<i>Standaard 8 Personeelsbeleid</i>	Voldoende
<i>Standaard 9 Kwaliteit van het personeel</i>	Goed
<i>Standaard 10 Kwantiteit van het personeel</i>	Onvoldoende
<i>Standaard 11 Materiële voorzieningen</i>	Voldoende
<i>Standaard 12 Studiebegeleiding</i>	Voldoende
<i>Standaard 13 Evaluatie resultaten</i>	Goed
<i>Standaard 14 Verbetermaatregelen</i>	Voldoende
<i>Standaard 15 Betrokkenheid bij kwaliteitszorg</i>	Goed
<i>Standaard 16 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties</i>	Voldoende

Overwegingen en conclusie

Weging van de oordelen op de zestien standaarden op basis van de motivering bij de standaarden en volgens de beslisregels van NVAO:

- Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval 'onvoldoende' indien standaard 1 of 16 als onvoldoende beoordeeld wordt. Een 'onvoldoende' bij standaard 1 kan niet leiden tot het toekennen van een herstelperiode door de NVAO.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'goed' zijn indien tenminste de standaarden 1, 3, 6, 9, 13, 14, 15 en 16 als goed worden beoordeeld.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'excellent' zijn indien de standaarden 1, 3, 6, 9, 13, 14, 15 en 16 als excellent worden beoordeeld.

Het visitatiepanel beoordeelt de kwaliteit van de bestaande hbo opleiding Oriëntaalse Talen en Communicatie van Zuyd Hogeschool als **voldoende**.

4 Aanbevelingen

Standaard 1

De opleiding zou de niveaubeschrijvingen in het document *Niveau duiding oriëntaalse taal* beter op elkaar en het opleidingsprofiel kunnen afstemmen.

Standaard 2

Het panel moedigt de opleiding aan om de onderzoekscomponent van de opleiding in de komende jaren verder uit te werken door vaker dan nu het geval is een koppeling met de praktijk maken.

Standaard 3

Het panel beveelt de opleiding aan om de aandacht voor het Engelse taalgebruik, en de toetsing daarvan, langer te laten doorlopen in het programma zodat de aandacht voor Engelse taalvaardigheid en het schrijven van het Engelstalige stageverslag minder ver uit elkaar komen te liggen.

Standaard 6

Het panel moedigt de opleiding aan om ook in de komende jaren actief onderzoek te blijven doen naar mogelijkheden voor het verbeteren van rendementcijfers en het voorkomen van uitval.

Standaard 10

Het panel beveelt de opleiding aan om meer maatregelen te nemen die de werkdruk van docenten structureel verminderen. De maatregelen zouden moeten inspelen op de verbeterperiode waarin de opleiding zich bevindt.

Standaard 12

De opleiding zou kunnen overwegen om naast het docentmentoraat ook 'peer coaching' een structurele plaats in de Studieloopbaanbegeleiding te geven.

Standaard 14

Het panel adviseert de opleiding om voor de komende jaren een uitvoerbaar stappenplan met verbeter-, evaluatie- en opvolgingsacties op te stellen. Dit plan zou in de ogen van het panel concrete en haalbare doelen voor de korte en de middellange termijn moeten bevatten.

Standaard 16

Het panel beveelt de opleiding aan om de toetsing van het gerealiseerd eindniveau te vereenvoudigen, bij voorkeur door het introduceren van een geïntegreerd afstudeerwerk.

Het panel adviseert de opleiding om de beoordeling van de stage te verbeteren door: 1. het beoordelingsformulier van de stage meer op inhoud te richten, 2. het oordeel van de stageverlener over de student als werknemer weer in te voeren en 3.

Het oordeel van de stageverlener minder zwaar te laten meetellen of gedeeltelijk of geheel te baseren op een oordeel over de student als 'werknemer'.

Het panel adviseert de opleiding om een haalbaar, volledig en concreet stappenplan op te stellen voor de voortzetting van het ingezette verbetertraject op het gebied van toetsing, beoordeling en archivering.

5 Bijlagen

Bijlage 1: Eindkwalificaties van de opleiding

OTC verzorgt de volgende uitstroomprofielen

1. Een profiel **language and communication** waarin taal de meest prominente positie bekleedt. Via dit uitstroomprofiel versterkt de OTC'er zijn vermogens op de vijfde en zesde kerntaak.
2. Een profiel **communication management** waarin communicatiemanagement centraal staat. Via dit uitstroomprofiel versterkt de OTC'er zijn vermogens op de tweede en derde kerntaak. Het toepassingsgebied van deze kerntaken is Communicatie- en mediabeleid.
3. Een profiel **business management** waar marketing en export centraal staan. Via dit uitstroomprofiel versterkt de OTC'er zijn vermogens op de tweede en derde kerntaak. Het toepassingsgebied van deze kerntaken is management, export en marketing.

Hieronder volgen de OTC competenties zoals die golden bij de start van het studiejaar 2012-2013.

Competentie 1	Communiceren in de oriëntaalse taal op een zodanig niveau dat contacten met succes gelegd en onderhouden worden
Niveau 1	De student beheerst de taal mondeling en schriftelijk op eenvoudig niveau
Niveau 2	De student beheerst de taal actief en passief op meer gevorderd niveau, met een accent op taalgebruik in praktische zakelijke situaties
Niveau 3	De student beheerst de taal zodanig dat zakelijk gesprekken op gevorderd niveau (consecutief) getolkt, en meer complexe zakelijk teksten vertaald kunnen worden op basis van het zogenoemde moedertaalbeginsel

Competentie 2	Communiceren op hoog niveau in het Engels (B2⁺~C1)
Niveau 1	De student kan zich mondeling en schriftelijk correct uitdrukken en presenteren in het Engels
Niveau 2	De student kan op gevorderd niveau in het Engels communiceren
Niveau 3	De student kan op hoog niveau gesprekken in het Engels (consecutief) tolken en kan zelfstandig presentaties en rapporten in het Engels opstellen

Competentie 3	Analyseren van en adviseren over sociaal-culturele aspecten die essentieel zijn voor de communicatie met (handels-)relaties van het oriëntaalse land
Niveau 1	De student heeft kennis van de cultuur en maatschappij van het oriëntaalse land en van interculturele communicatie
Niveau 2	De student past zijn kennis van cultuur en achtergronden van het oriëntaalse land toe in praktijkopdrachten en maakt gebruik van zijn kennis van interculturele communicatie
Niveau 3	De student brengt alle aspecten van zijn kennis van het oriëntaalse land in de praktijk

Competentie 4	Het leveren van een bijdrage aan de realisatie van de doelstellingen van de organisatie op basis van kennis en vaardigheden op het gebied van business (met name marketing) en/of communicatie
Niveau 1	De student beschikt over bepaalde basiskennis die vereist is om in een zakelijke omgeving te kunnen functioneren
Niveau 2	De student past kennis op het gebied van business en communicatie in specifieke situaties toe
Niveau 3	De student brengt zijn opgedane kennis van business en communicatie in de praktijk

Hieronder volgen de nuancerings die in de competenties 1 en 4 in studiejaar 2013-2014 zijn geïmplementeerd. Door de invoering van de profielen was het nodig om de niveau aanduidingen voor competentie 1 en 4 aan te passen. Alle OTC afgestudeerden halen bachelor niveau (niveau 3). Studenten die het uitstroomprofiel *Language and Communication* volgen verwerven een 3+ niveau in competentie 1 m.b.t. de Oriëntaalse taal. De studenten die de andere twee uitstroom profielen volgen verwerven niveau 3. Studenten die de uitstroomprofielen *Communication Management* en *Business Management* volgen verwerven een 3+ niveau in competentie 4 m.b.t. communication en marketing.

Competentie 1	Communiceren in de oriëntaalse taal op een zodanig niveau dat contacten met succes gelegd en onderhouden worden
	De student communiceert op eenvoudig niveau over alledaagse onderwerpen
	De student communiceert op gevorderd niveau over alledaagse onderwerpen en over inhouden van algemeen zakelijke aard
	De student communiceert over alledaagse onderwerpen en over inhouden van feitelijke zakelijke aard, op functionele en coöperatieve wijze, op een zodanig gevorderd niveau dat hij de belangen van de opdrachtgever bij de oriëntaalse partij behartigt en de doelstellingen van de opdrachtgever jegens de oriëntaalse partij verwezenlijkt (en andersom)
Niveau 3+	De student communiceert over alledaagse onderwerpen en over inhouden van feitelijke zakelijke aard, niet alleen op functionele en coöperatieve, maar ook op beschouwende en wervende wijze, op een zodanig hoog niveau dat hij de belangen van de opdrachtgever bij de oriëntaalse partij afdoende behartigt en de doelstellingen van de opdrachtgever jegens de oriëntaalse partij efficiënt verwezenlijkt (en andersom).

TOELICHTING:

Functioneel = met het zakelijke doel direct voor ogen, Coöperatief = gericht op harmonie met de gesprekspartner, Beschouwende = een en ander op afstand in zijn totale context overziend, Wervend = gericht op het aan zich binden van personen en/of zaken

Competentie 4	Het leveren van een bijdrage aan de realisatie van de doelstellingen van de organisatie op basis van kennis en vaardigheden op het gebied van business (met name marketing) en/of communicatie
Niveau 1	De student beschikt over theoretische kennis op het gebied van management, marketing en communicatie. Hij heeft inzicht in de manier waarop beleid- en planningsdocumenten binnen organisaties tot stand komen. Hij begrijpt de relevantie van onderzoek voor het in kaart brengen van bedrijfsprocessen, markten en doelgroepen.
Niveau 2	De student is in staat om op basis van kennis en inzicht eenvoudige schrijf- en analyse- opdrachten uit te voeren volgens een bepaald format. De uitwerking van deze opdrachten kan hij zowel individueel als in groepsverband mondeling toelichten in een doelgerichte presentatie. Hierbij laat hij zien op de hoogte te zijn van de bredere (beleids)context waarbinnen de opdracht is uitgevoerd.
Niveau 3	De student is in staat om op basis van zijn kennis en inzicht voorstellen te doen voor de ontwikkeling van nieuw beleid of de verbetering van bestaand beleid. Deze voorstellen worden gepresenteerd in een beleidsdocument (bv. een projectplan, marketingplan of communicatieplan) dat de student in samenwerking met andere studenten volgens een vooraf aangereikt, uitgebreid stappenplan uitwerkt. De student laat hierbij zien dat hij kwalitatieve gegevens verzameld met behulp van desk research kan gebruiken ter onderbouwing van zijn ideeën. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden gaat hij planmatig en georganiseerd te werk.
Niveau 3+	De student is in staat om op basis van zijn kennis en inzicht voorstellen te doen voor de ontwikkeling van nieuw beleid of de verbetering van bestaand beleid. Deze voorstellen worden gepresenteerd in een beleidsdocument (bv. een projectplan, marketingplan of communicatieplan) dat de student in samenwerking met andere studenten volgens een vooraf aangereikte, <i>globale structuur</i> uitwerkt. De student laat hierbij zien dat hij kwalitatieve <i>en kwantitatieve</i> gegevens verzameld met behulp van desk <i>en/of field research</i> kan <i>analyseren</i> en gebruiken ter onderbouwing van zijn ideeën. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden gaat hij planmatig, georganiseerd <i>en creatief</i> te werk ¹ .

¹ Het is goed om te benadrukken dat dit eindniveau nog altijd lager ligt dan bij opleidingen zoals Commercieel Management en HBO Communicatie, die in het curriculum meer aandacht kunnen besteden aan marketing en communicatie. Hun afgestudeerden zouden daardoor in staat moeten zijn om individueel complexe vraagstukken op te lossen die niet in een vooraf opgestelde structuur zijn gegoten, maar voor een OTC'er is dat gezien de tijd die hij moet besteden aan het bestuderen van de oriëntaalse taal niet haalbaar.

Bijlage 2: Overzicht opleidingsprogramma

4.1. Propedeuse

Propedeuseprogramma OTC	1.1	1.2	1.3	1.4	EC
Oriëntaalse taal: Arabisch / Chinees / Japans	7	7	7	7	28
Kennis van land en volk	1	2	2	2	7
Engels	()	3	()	4	7
Zakelijk Schrijven 1	2				
Zakelijk Schrijven 2		2			4
Inleiding economie	3				3
Business organizations and law		3			3
Mondeling Presenteren			2		2
Intercultural Communication			2		2
Infrastructuur, Word & Powerpoint					2
Studieloopbaanbegeleiding/Competentiemanagement					2
TOTAAL					60

Profiel Language & Communication

Jaar 2 LC	2.1	2.2	2.3	2.4	EC
Oriëntaalse taal	10	10	10	10	40
Engels	()	3	()	4	7
KLV CH/JA	1	1	1		(4)
KLV AR		2	2		(4)
Communication: Theory & Practice (CTP)	()	4			4
Marketing		3			3
Bedrijfsjournalistiek en Correspondentie			2		2
TOTAAL					60

Jaar 3 LC	3.1	3.2	3.3	3.4	EC
Oriëntaalse taal	8	8			16
Studiestage			15	15	30
KLV					4
Engels	()	3			3
Management, Organization & Communication (MOC)	()	5			5
Marketing 2	2				2
					60
Jaar 4 LC	4.1	4.2	4.3	4.4	EC
Oriëntaalse taal	10				10
Differentiatieruimte/minor		15			15
Project- en Eventmanagement	3				3
Project onderzoek/stage	2				2
Project Beroepsvoorbereiding	2				2
Praktijkstage			(14)	(14)	28
TOTAAL					60

4.3. Profiel Communication Management

Jaar 2 CM	2.1	2.2.	2.3	2.4	EC
Oriëntaalse taal	10	10	5	5	30
Engels	()	3	()	4	7
KLV CH/JA	1	1	1	1	(4)
KLV AR		2	2		(4)
Communication: Theory & Practice	()	4			4
Marketing		3			3
Bedrijfsjournalistiek en Correspondentie			2		2
Management, Organization & Communication			()	5	5
Project Pitsstop			2		2
Concern Communication				3	3
TOTAAL					60

Jaar 3 CM	3.1	3.2	3.3	3.4	EC
Oriëntaalse taal			2,5	2,5	5
Studiestage	15	15			30
KLV					4
<i>Marketingcommunication</i>			10		10
International Marketing Communication			4		
Qualitative Market Analysis			2		
Sales Techniques			2		
Marketing Communication Plan			2		
<i>Communication research</i>				11	11
Communication research				3	
Research Design				2	
Statistics & ICT				2	
Academic Writing				2	
Research Report				2	
TOTAAL					60

Jaar 4 CM	4.1	4.2	4.3	4.4	EC
Oriëntaalse taal	5				5
Project beroepsvoorbereiding	2				2
Project onderzoek/stage	2				2
Mediakit	2				2
Social media strategies	2				2
PR in marketing	2				2
Concept & strategy	2				2
Minor		15			15
Praktijkstage			(14)	(14)	28
TOTAAL					60

4.4. Business Management

Jaar 2 BM	2.1	2.2.	2.3	2.4	EC
Oriëntaalse taal	10	10	5	5	30
Engels	()	3	()	4	7
KLV CH/JA	1	1	1	1	(4)
KLV AR		2	2		(4) ²
Communication: Theory & Practice	(2)	(2)			4
Marketing		3			3
Marketing 2			2		2
Marketingplan			2		2
Bedrijfseconomie			2		2
Marketingcommunicatie/Online Marketing				2	2
Marketingcommunicatieplan				2	2
Management				2	2
TOTAAL					60

Jaar 3 BM	3.1	3.2	3.3	3.4	Tot.
Oriëntaalse taal			2,5	2,5	5
Studiestage	15	15			30
KLV					4
<i>Business Abroad</i>					22
Marketing Import & Export 3.3			3		
Special Topics 1 3.3			2		
Special Topics 2 3.3			1		
Law 3.3			3		
Import & Export Plan 3.3			3		
Marketing Import & Export 3.4				2	
Special Topics 1				2	
Special Topics 2				1	
Law 3.4				2	
Import & Export Plan 3.3				2	
Import & Export Plan Law				1	
TOTAAL					61

Uit bovenstaande tabel en de tabel op de volgende pagina wordt zichtbaar dat de studenten die het profiel business management volgen in jaar 3 61 EC halen en in jaar 4 59 EC. De norm van 60 EC per jaar kan in dit geval niet gehanteerd worden omdat de studenten instromen in het studieprogramma van IB.

Jaar 4 BM Management	4.1	4.2	4.3	4.4	EC
Oriëntaalse taal	5				5
Project beroepsvoorbereiding	2				2
Project onderzoek/stage	2				2
Strategic Marketing Management	3				3
Business case	3	3			6
Business strategy & Innovation		3			3
Innovation, Entrepreneurship and CSR		3			3
Change management & Organizational behaviour		3			3
Strategy to tactics: online marketing		4			4
Praktijkstage			14	14	28
TOTAAL	15	16	14	14	59

Jaar 4 BM Marketing	4.1	4.2	4.3	4.4	EC
Oriëntaalse taal	5				5
Project beroepsvoorbereiding	2				2
Project onderzoek/stage	2				2
Strategic Marketing Management	3				3
Business case	3	3			6
Business strategy & Innovation		3			3
Marketing performance Measurement		3			3
Strategy to tactics; Online Marketing		3			3
Change management and organizational behaviour		4			2
Praktijkstage			14	14	28
TOTAAL	15	16	14	14	59

Bijlage 3: Deskundigheden leden visitatiepanel en secretaris

Mevrouw dr. E.W.A. Zack, voorzitter

Mevrouw Zack is ingezet vanwege haar deskundigheid op het gebied van oriëntaalse talen en communicatie en vanwege haar inzicht in de internationale ontwikkelingen in dit werkveld. Mevrouw Zack is universitair docent en stagecoördinator bij de opleiding Arabische Taal en Cultuur aan de Universiteit van Amsterdam. Zij bekleedt diverse bestuursfuncties binnen de universiteit en in het werkveld en neemt regelmatig deel aan internationale congressen. Voor deze visitatie heeft mevrouw Zack onze handleiding voor panelleden ontvangen en is zij aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

2009 Doctoraat, Faculteit der Geesteswetenschappen - Universiteit van Amsterdam
2008 Basiskwalificatie Onderwijs
1993 – 1998 Doctoraal Arabische Taal en Cultuur - Universiteit van Amsterdam
1987 – 1993 Gymnasium - Werenfridus Scholengemeenschap, Hoorn

Werkervaring:

2009 – heden Universitair docent opleiding Arabische Taal en Cultuur - Universiteit van Amsterdam
2006 – 2009 Docent opleiding Arabische Taal en Cultuur - Universiteit van Amsterdam
1999 – 2006 Assistent Arabistiek - Nederlands-Vlaams Instituut in Caïro, Egypte
1998 – 1999 Bibliotheekassistent - Nederlands-Vlaams Instituut in Caïro, Egypte
1997 – 1998 Stagiair - Nederlands-Vlaams Instituut in Caïro, Egypte

Overig:

2013 - 2014 Postdocvertegenwoordiger adviesraad Amsterdam Centre for Language and Linguistics
2012 – 2014 Voorzitter Opleidingscommissie Semitische Talen en Culturen
2012 – heden Bestuurslid van het Amsterdam Centre for Middle Eastern Studies
2012 – 2104 Voorzitter opleiding Arabische Taal en Cultuur
2009 – heden Lid Wetenschappelijke Adviesraad - Nederlands-Vlaams Instituut, Caïro, Egypte
2009 – 2011 Lid van de Facultaire Ondernemingsraad

Publicaties 2012-heden (meer op aanvraag):

- Zack, Liesbeth (in press). “Key to mass literacy or professor’s hobby? Fiske’s project to write Egyptian Arabic with the Latin alphabet.” In: Al-cArabiyya.
- Zack, Liesbeth (2014). “Book review of Mejdell, Gunvor and Edzard, Lutz: High vs. Low and Mixed Varieties. Status, Norms and Functions across Time and Languages.” In: Orientalistische Literaturzeitung 109(3), pp. 223-227.
- Zack, Liesbeth (2012). “Li□b al-manār, an Egyptian shadow play. Some comments on orthography, morphology and syntax”. In: Den Heijer, Johannes, La Spisa, Paolo and Tuerlinckx, Laurence (eds.), Autour de la langue arabe. Études présentées à Jacques Grand’Henry à l’occasion de son 70e anniversaire. Louvain-la-Neuve: Institut Orientaliste de Louvain. pp. 333-351.
- Zack, Liesbeth and Schippers, Arie (eds.) (2012). Middle Arabic and Mixed Arabic: Diachrony and Synchrony. Leiden: Brill. (Studies in Semitic Languages and Linguistics; 64)
- Zack, Liesbeth (2012). ““Leave, i want to have a shower!” The use of humour on the signs and banners seen during the demonstrations in Tahrir Square”. In: Genis, R. et al. (eds.), Between

West and East. Festschrift for WimHonselaar. Amsterdam: Uitgeverij Pegasus. (Pegasus Oost-Europese Studies 20). 711-729.

- Zack, Liesbeth. 2012. "Quenching the thirst for knowledge: An analysis of the colloquial material in al-Xafāḡī's šifā' al-ḡalīl fīmā fī kalām al-'arab min al-daxīl". In: P. Sánchez, Á. Vicente and M. Meouak (eds.), De los manuscritos medievales a internet: la presencia del árabe vernáculo en las fuentes escritas. Zaragoza: Universidad de Zaragoza. 193-220.

De heer drs. E.E. Groenendijk

De heer Groenendijk is ingezet vanwege zijn deskundigheid op het gebied van oriëntaalse talen en communicatie en vanwege zijn inzicht in de internationale ontwikkelingen in dit werkveld. De heer Groenendijk is partner bij Equimira, een adviesbureau voor China dat zakelijk en juridisch advies combineert. Tot en met 2012 was hij manager Chinadesk bij Science Alliance in Den Haag en daarvoor general manager bij Nilesk Trading in Guangzhou, China. Hij heeft onderzoek gedaan naar potentiële onderwijspartners in China in het hoger onderwijs voor een onderwijsinstelling in Zuid-Holland, alsmede de eisen en regels die verbonden zijn aan samenwerkingsverbanden, gedragscodes, etc. Tijdens zijn functie bij Nilesk Trading was hij eindverantwoordelijk voor de aanvraag en implementatie van de ISO 9001-2008 normering. Voor deze visitatie heeft de heer Groenendijk onze handleiding voor panelleden ontvangen en is hij aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

1993 – 1994 Cantonees - Sun Yatsen Universiteit, Guangzhou, China
1989 – 1990 Mandarijn - Shifan Universiteit, Taipei, Taiwan
1987 – 1995 Sinologie - Rijksuniversiteit Leiden
1987 VWO - Keizer Karel College, Amstelveen

Werkervaring:

2013 – heden Partner - Equimira, Amstelveen
2011 – 2012 Manager Chinadesk - Science Alliance, Den Haag
2008 – 2011 General Manager - Nilesk Trading, Guangzhou
2001 – 2008 Hoofd Economische afdeling - Nederlands Consulaat-generaal, Guangzhou
1998 – 2000 Asst. Regional Manager Sth China - Unisono/ Campina Guangzhou/ Beijing, China
1995 – 1998 Chief Representative - Holland Trade Promotion Foundation, Guangzhou, China

Mevrouw F. Inoue BA

Mevrouw Inoue is ingezet vanwege haar deskundigheid op het gebied van tolk en oriëntaalse talen en communicatie en vanwege haar inzicht in de internationale ontwikkelingen in dit werkveld. Mevrouw Inoue is docent Japanse taal, Cross Cultural Management en Asian Studies bij de opleiding Trade Management gericht op Azië. Daarnaast is mevrouw Inoue gerechtstolk op oproepbasis. Mevrouw Inoue heeft verschillende lezingen aan het Japanse publiek (Universiteiten in Japan en Japanse scholen in Nederland) gegeven over het Nederlandse onderwijs. Daarnaast heeft zij workshops "Interculturele communicatie" gegeven aan het Nederlandse en Japanse bedrijfsleven en heeft zij samen met een collega docent Japanse taal in Tokio (Tokyo Metropolitan University) onderwijs op afstand via videoconferentie en Facebook verzorgd. Sinds september 2013 is zij bezig met een experimentele sessie "Flipped Classroom". Mevrouw Inoue heeft de implementatie van het Common European Framework of Reference (CEFR) in het Aziatisch taalonderwijs geïnitieerd.

Voor deze visitatie heeft mevrouw Inoue onze handleiding voor panelleden ontvangen en is zij aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

2011 – heden HBO Master Leren & Innoveren - Hogeschool Rotterdam
2010 Gerechtstolken in strafzaken Taaloverstijgend - Stichting Instituut van Gerechtstolken & Vertaler
1990 – 1994 Modern Japan Studie - Erasmus Universiteit
1984 – 1988 HBO Sociaal Cultureel Werk - Hogeschool Rotterdam
1976 – 1980 Pedagogiek - Tokyo Ochanomizu University

Werkervaring:

2010 – heden Gerechtstolk op oproepbasis
2006 – heden Hogeschooldocent Japanse taal, Cross Cultural Management en Asian Studies - Hogeschool Rotterdam
1999 – 2006 Docent - Hogeschool Rotterdam
1992 – 2001 Docent Japankunde - Erasmus Universiteit
1986 – 2009 Freelance Tolk Japans - Nederlands

Overig:

- Bestuurslid - Nederlands - Japanse Vereniging
- Bestuurslid - Stichting Japans Cultureel Centrum Shofukan in Rotterdam
- Jurylid - Japanse Speech Contest van de Japanse ambassade

Publicaties:

Benutten van externe bronnen in het onderwijs brengt vruchten zowel aan de universiteit als de maatschappij. Nederland; een voorbeeld van Hogeschool Rotterdam *Between (Vakblad voor hoger onderwijs) april/mei 2013* "B (Benesse) in Japan. pp. 16-17

Mevrouw M. Groot Kormelink

Mevrouw Groot Kormelink is ingezet als studentlid. Zij volgt de opleiding Trade Management gericht op Azië aan Hogeschool Rotterdam, waar zij tevens lid is van de PR-commissie. Mevrouw Groot Kormelink is representatief voor de primaire doelgroep van de opleiding en beschikt over studentgebonden deskundigheden met betrekking tot de studielast, de onderwijsaanpak, de voorzieningen en de kwaliteitszorg bij opleidingen in het domein. Voor deze visitatie is mevrouw Groot Kormelink aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

2012 Exchange, International studies, Hallym University (Zuid-Korea)
2009 – heden HBO Trade Management gericht op Azië - Hogeschool Rotterdam
2007 – 2009 Havo - Vechtdal College Hardenberg

Werkervaring:

2013 – heden Trademark assistent - Markenizer
2012 Stage - IAM Patent & Lawfirm

- 2012 Docent Engels - basisschool 후평초등학교, South Korea2012
Engels tutor - Hallym University, South Korea
- 2011 Stage marketing communication department - ADT Fire & Security, Rotterdam
- 2010 – 2011 Medewerker marketing/sales - Junior Enterprise MaiMai C.V.
- 2010 – 2011 Peercoach opleiding Trade Management gericht op Azië - Hogeschool Rotterdam

Overig:

- 2013 Leadership and Quality Management electives
- 2012 Marketing/Public Relation Officer ToastMaster International - Hallym University, South Korea
- 2011 Organisatieleider (organiseren Korean week) - HaruHaru
- 2010 – 2012 Lid van de organisatie Rangaku (organiseren bijeenkomsten en gastlessen)
- 2010 – 2012 Organisatielid introductieweek - Hogeschool Rotterdam
- 2010 Tutor projectgroep zomerschool Opleiding voor Trade Management gericht op Azië
- 2009 – heden Public Relation commissie Trade Management for Asia - Hogeschool Rotterdam
- 2009 – 2010 Gecertificeerd Peercoaching

Mevrouw A.J. Wieldraaijer-Huijzer MA

Adrienne Wieldraaijer-Huijzer is ingezet als NQA-auditor. Na het behalen van master niet-westerse geschiedenis werkte zij als docent Academische Vaardigheden aan de Vrije Universiteit en hield zij zich bezig met onderzoek naar de kwaliteit van de onderzoeksmasters van de Faculteit der Letteren en het opzetten van het vak 'Research Design'. Vanaf 2010 werkte Adrienne Wieldraaijer als Trainee Informatiemanagement aan projecten bij verschillende overheidsinstellingen. Sinds maart 2012 is Adrienne Wieldraaijer als projectleider in dienst bij QANU. Zij is als projectleider verantwoordelijk geweest voor zowel kleine visitatieprojecten als omvangrijke clustervisitaties in verschillende disciplines. Adrienne Huijzer heeft in het najaar van 2012 deelgenomen aan de training van de NVAO en is gecertificeerd secretaris.

Opleiding

- 2007 – 2010 Master Niet-westerse geschiedenis, Vrije Universiteit Amsterdam
- 2004 – 2007 Bachelor Geschiedenis, Vrije Universiteit Amsterdam

Werkervaring

- 2012 – heden Projectleider QANU (Quality Assurance Netherlands Universities)
- 2013 Deelprojectleider e-assessment UMCU
- 2010 – 2012 Trainee Informatiemanagement, Ajilon TTP B.V.
- 2010-2011 Docent Academische Vaardigheden, Vrije Universiteit Amsterdam

Overig

- 2010 – 2011 Leergang Aankomend Recordsmanager, Van Heijst Information Consulting
- 2009 Cursus Indonesisch (180 uur, niveau 3), Alambahasa Yogyakarta, Indonesia
- 2003 Certificate of English as a foreign language, Anglia Examination Syndicate, Chichester College, England
- tot 2010 Bestuurslid, Van Mourik Broekman Borgman en Haakfonds

Bijlage 4: Bezoekprogramma

Dag 1: 11 september 2014

<i>Tijdstip</i>	<i>Thema</i>	<i>Deelnemers</i>
09.30-10.30	Ontvangst en voorbereiding (Br.B.11)	Panel
10.30-11.00	Presentatie van maximaal 20 minuten door opleiding waarin zij zich positioneert ten aanzien van gemaakte keuzes, stand van zaken en openstaande wensen & voornemens. Het panel kan toelichtende vragen stellen.	Drs. Jeanette Oostijen (faculteitsdirecteur) Drs. Janneke Wesselius (hoofd opleiding)
11.00-11.30	Rondleiding/spreekuur	O.I.v. student OTC
11.30-12.30	Materiaalbestudering/ 11.45 uur Madelon Janssen bellen (Nederlandse Ambassade in Beijing)	Panel
12.30-13.15	Lunch (Br.B.04)	Panel
13.15-15.30	Vervolg materiaalbestudering	Panel
15.30-16.15	Inhoud, gehele opleiding	Studenten: Lisa Bouwmeester (4JE CM) Pim Lucas Braun (4CE CM), Monique Koelen (4CE LC) Paul Hendriks (4JE BM) Chris de Waal (3AE LC) Carlien Captijn (2CE)
16.30-17.15	Inhoud, gehele opleiding	Docenten: Drs. Jana de Graef (Arabisch) Drs. Chris Motmans (Japans) Dennis Thijssen B.r. (Japans) Drs. Jos Hu (Chinees) Dr. Mark Pluymaekers (Communicatie) Drs. Svenja Widdershoven (Marketing) Drs. Maarten Schrevel (Engels)
17.15-18.00	Vorbereiding en materiaalbestudering	Panel

Dag 2: 12 september 2014

Tijdstip	Thema	Deelnemers
08.30-09.30	Vorbereiding en materiaalbestudering (Br.B.11)	Panel
09.30-10.00	Inhoud, programma & toetsing	Alumni en afstudeerders: Demi van Wanrooij Manon Ladru Daisy Kerkenaar Ebtesam Abd-Ellatif (i.p.v. Amber Stoffers)
10.15-11.15	Inhoud, toetsing & afstuderen	<u>Examinatoren: Demi van Wanrooij</u> Drs. Jos Hu/Drs. Rob Kuster <u>Examinatoren: Manon Ladru en Daisy Kerkenaar</u> Fumi Oshiumi MA / Dr. Jeroen Bokhoven / Drs. Chris Motmans <u>Examinatoren: Amber Stoffers</u> Janine Kipke B.Tr. /Pieter Koene B.Tr Drs. Svenja Widdershoven
11.15 – 12.00	Inhoud, programma & beroepsperspectief	<u>Stageverlener Iris Ohyama Europe</u> Mevr. Megumi Suilen (telefoon) <u>Stageverlener MuRata Electronics</u> Dhr. Ralf Baumgartner (telefoon)
12.00–13.00	Lunch (Br.B.04)	Panel
13.00 – 13.45	Inhoud & aan inhoud gerelateerde processen: aansturing	Drs. Jeanette Oostijen Drs. Janneke Wesselius
14:00-15:00	Inhoud & aan inhoud gerelateerde processen: borging	Drs. Rob Kuster (opleidingscommissie) Janine Kipke Bic(examencommissie) Drs. Maarten Schrevel (examencommissie) Pieter Koene Bic(toetscommissie) Drs. Emmy Nelissen (kwaliteitszorg)
15.15-15.45	Eventuele extra gesprekken	Panel en genodigden (van deze sessie is gebruik gemaakt, zie Standaard 16) Drs. Janneke Wesselius (hoofd opleiding) Janine Kipke Bic(examencommissie)

16:00-17:00	Beoordelingsoverleg panel	Panel
17:00-17.30	Laatste gesprek opleidingsmanagement en terugkoppeling bevindingen	Drs. Jeanette Oostijen (directeur faculteit) Drs. Janneke Wesselius (hoofd opleiding) Dr. Kitty Kwakman (lid CvB)

Bijlage 5: Bestudeerde documenten

Documenten die via de NQA portal beschikbaar zijn gesteld

Onderwerp 1 Beoogde eindkwalificaties

- ✓ De eindkwalificaties van de opleiding, zie het onderwijsbeleidsdocument OTC en eindkwalificaties OTC (in word)
- ✓ Het domeinspecifieke referentiekader, zie het onderwijsbeleidsdocument OTC en curriculum OTC 13-14 (in word)
- ✓ Een inzicht in de relatie van de eindkwalificaties met (bijvoorbeeld) de Dublin descriptoren, zie het onderwijsbeleidsdocument OTC

Onderwerp 2 Programma

- ✓ Documenten met betrekking tot het curriculum waarin zijn opgenomen:
 - Een beknopt curriculumoverzicht, zie het onderwijsbeleidsdocument OTC en curriculum OTC 13-14 (in word)
 - Beschrijving van onderwijseenheden, zie het toetsbeleid 2013-2014
 - De literatuurlijst, zie literatuurlijsten 2012-2013 (verschillende jaren) en 2013-2014 (verschillende jaren als tab-bladen)
- ✓ De Onderwijs- en Examenregeling, zie OERs 2012-2013 en 2013-2014

Onderwerp 3 Personeel

- ✓ Een samenvattend overzicht van de docenten, zie OTC verkorte CV's team 13-14

Onderwerp 5 Kwaliteitszorg

- ✓ Kwaliteitszorgplan, zie kwaliteitszorghandboek FIBC

Onderwerp 6 Toetsing

- ✓ Documenten waaruit blijkt:
 - Hoe de kwaliteit van de toetsen en beoordeling wordt geborgd, zie toetsbeleid 2013-2014
 - Dat de toetsen en beoordeling valide en betrouwbaar zijn, zie toetsbeleid 2013-2014
- ✓ Stage- en afstudeerhandleidingen, zie werkstagegidsen 2012-2013 en 2013-2014
- ✓ Overzichtslijst met alle afstudeerwerken, zie overzichtslijst afstudeerwerken 2012-2013 (2013-2014 volgt nog)
- ✓ Afstudeerproducten, eerste selectie en aanvullende selectie van het panel (zie bijlage 6)

Overig

- ✓ Overzicht van contacten met het werkveld, zie contacten werkveld Arabisch 13-14, Chinees 13-14 en Japans 13-14

Extra in Word aangeleverd

- ✓ Basisgegevens uit de kritische reflectie
- ✓ Eindkwalificaties van de opleiding
- ✓ Curriculumoverzicht
- ✓ Lijst van al het materiaal waar het panel inzicht in heeft gehad (dat is dit document)

Documenten die tijdens de visitatie ter inzage zijn gelegd

OTC SPECIFIEK

- STANDAARD 1- OTC-Alumni-onderzoek OTC 2014
- STANDAARD 2 -OTC-Niveau duiding oriëntaalse taal
- STANDAARD 2- Voorstel macro project
- STANDAARD 2 -OTC-Overzicht 'Real Life' Opdrachten
- STANDAARD 2 -OTC-Powerpoint OTC en onderzoek
- STANDAARD 2 OTC - Programma EXPERIENCE DAY
- STANDAARD 3- Overzicht berekening contacttijd OTC 2013-2014
- STANDAARD 3- Samenvattende overzichten
- STANDAARD 3- OTC – Representatieve selectie blokboeken
- STANDAARD 5- OTC - Studiekeuzecheck 2013-2014
- STANDAARD 8- OTC - Jaarplan 2014-2015
- STANDAARD 8 OTC - Voorbeeld vacature docent Japans mei 2014
- STANDAARD 12- OTC- SLB en CB programma jaar 1 -4 OTC 2013-2014
- STANDAARD 13- OTC - Jaarverslag Excie 2012-2013
- STANDAARD 13 OTC - Notulen Curriculumcommissie
- STANDAARD 13 OTC - Notulen Examencommissie
- STANDAARD 13 OTC - Notulen Opleidingscommissie
- STANDAARD 13- OTC - Notulen Werkveldcommissie
- STANDAARD 13- OTC- Overzicht Partnerinstellingen
- STANDAARD 13 -OTC- Gastsprekers voor SLB en CB OTC
- STANDAARD 13- OTC - Verbeterplan OTC, maart 2014
- STANDAARD 13- OTC- Resultaten exit-enquête 2011-2012 (september 2012)
- STANDAARD 13- OTC - Resultaten exit-enquête 2012-2013 (maart 2013)
- STANDAARD 13- OTC- Resultaten stage enquête bedrijven 2012-2013
- STANDAARD 13- OTC- Resultaten stage enquête studenten 2012-2013
- STANDAARD 13 -OTC - Voorbeeld blokenquête 2013-2014
- STANDAARD 13- OTC- Voorbeeld blokenquête score docent
- STANDAARD 13 OTC - Presentatie verbeterplannen/Powerpoint
- STANDAARD 13 OTC - Rapport interne audit 2012-2013
- STANDAARD 16- OTC- Representatieve selectie toetsen
- STANDAARD 16 OTC - Verslagen sessie gerealiseerd eindniveau
- STANDAARD 16- Lijst examinatoren

FIBC BREED

- STANDAARD 2- FIBC-Nivelstein, F., Rapport Project Studiesucces en Rendementen Faculteit International Business and Communication; een eerste stap richting de stip, april 2014, pagina 3.
- STANDAARD 8 - FIBC-Facultair Strategisch Personeelsplan (SPP) 2013-2017.
- STANDAARD 8 FIBC- Medewerkertevredenheidonderzoek, maart 2014
- STANDAARD 13- FIBC- Evaluatie NSE-enquête 2013, december 2013
- FIBC – Programma International Week (februari 2014)
- FIBC - Programma open dag
- STANDAARD 8- FIBC - Handboek voor nieuwe medewerkers (september 2012)

- FIBC - Overleg Evaluatie blok 4 2012 2013_werkzaamheden BO_Planning en Roostering_5 september 2013
- FIBC - Overleg_evaluatie blok 2 2013-2014_werkzaamheden BO_Planning en Roostering_19112013
- FIBC - Overleg_evaluatie blok 3 2013-2014_werkzaamheden BO_Planning en Roostering_11022014
- STANDAARD 8 FIBC - Taakbelastingsmodel 2013-2014
- STANDAARD 8 FIBC - Verbetering proces planning en roostering FIBC (januari 2013)
- FIBC- Voice (12/7/2013)
- STANDAARD 11 FIBC - Evaluatie locatiemanagement Brusselseweg weg (najaar 2013)
- STANDAARD 11 FIBC – Informatiebeleidsplan (januari 2013)
- STANDAARD 11 FIBC - Verbetering proces planning en roostering (januari 2013)
- STANDAARD 11 FIBC - X-Lab 2013-2014

ZUYD BREED

- STANDAARD 2 ZUYD - De beloften van Zuyd 2014-2018
- STANDAARD 2 ZUYD – Onderwijsvisie
- STANDAARD 2 ZUYD - Strategie van Zuyd
- STANDAARD 2 ZUYD – Strategiemap
- STANDAARD 2 ZUYD – Strategienota
- STANDAARD 8 ZUYD - Checklist start nieuwe medewerker (zonder datum)
- STANDAARD 8 ZUYD - Een visie op toegankelijkheid (4/4/2011)
- STANDAARD 8 ZUYD - Formulier Afspraken n.a.v. beoordeling
- STANDAARD 8 ZUYD - Formulier beoordelingsgesprek 20110203
- STANDAARD 8 ZUYD - Formulier functioneringsgesprek 20110203
- STANDAARD 8 ZUYD - Regeling functioneringsgesprekken en beoordelen (maart 2011)
- STANDAARD 13 ZUYD-MIS systeem Zuyd, NSE: Scores huidig jaar t.o.v. vorig jaar, mei 2014
- ZUYD – Prestatieafspraken
- STANDAARD 16 ZUYD - Handboek examencommissies (mei 2014)

DIGITAAL

- OTC- Toegang tot digitaal leerplatform BlackBoard OTC
- OTC- Toegang tot kwaliteitszorgwebsite www.infozuyd.nl
- OTC- <http://www.facebook.com/otcmaastricht>

Bijlage 6: Overzicht bestudeerde afstudeerwerken

Hieronder een overzicht van de studenten van wie het panel de afstudeerwerken heeft bestudeerd. Conform de regels van de NVAO zijn alleen de studentnummers opgenomen.

Overzicht van studenten uit de eerste selectie

1. 2043836
2. 0936790
3. 1069101
4. 0931926
5. 0844179
6. 0811327
7. 2045555
8. 0907669
9. 0926574
10. 0818437
11. 1059750
12. 0943363
13. 1031139
14. 1033972
15. 1027913

Overzicht van studenten uit de aanvullende selectie

1. 0842745
2. 1033662
3. 1057103
4. 1015362
5. 1022083
6. 1021001
7. 1031252
8. 0937703
9. 1045636
10. 1061372

Overzicht van studenten uit de aanvullende selectie – afsluitende taaltoets Engels

1. 1156187
2. 1227157
3. 1223399
4. 1004824
5. 1256475
6. 1236741
7. 1119745
8. 1104608
9. 1241443
10. 1235370

Bijlage 7: Verklaring van volledigheid en correctheid

Netherlands Quality Agency



Verklaring van volledigheid en correctheid van de informatie

Betreffende de visitatie van de opleiding:

Oriëntaalse Talen en Communicatie

Instelling: Zuyd Hogeschool

Visitatiedatum: 11 en 12 september 2014

Ondergetekende: *J. Wesschus*

vertegenwoordigend het management van de genoemde opleiding,

in de functie van: *hoofd opleiding*

verklaart hierbij dat alle informatie ten behoeve van de visitatie van de genoemde opleiding in volledigheid en correctheid ter beschikking wordt gesteld, waaronder informatie over alternatieve afstudeerroutes die momenteel en/of gedurende de afgelopen 6 jaar (hebben) bestaan, zodat het visitatiepanel tot een op juiste feiten gebaseerde oordeelsvorming kan komen.

Handtekening:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Wesschus', written over a horizontal line.

Datum: *12/11/2014*