



ACCREDITATIEBESLUIT

De NVAO besluit accreditatie met beperkte geldigheidsduur te verlenen aan de opleiding

GRADUAAT IN DE MARKETING- EN COMMUNICATIE SUPPORT

(GRADUAAT)

aangeboden door

Hogeschool Gent

De opleiding biedt op internationaal aanvaarde wijze de kwaliteit om de graad van gegradueerde aan te bieden.

Het betreft een opleiding van 120 studiepunten aangeboden te Gent met de volgende afstudeerrichtingen: marketingsupport; communicatiesupport.

De NVAO komt tot dit besluit op basis van het oordeel voldoende van de commissie van deskundigen ingesteld door de NVAO. Het beoordelingsrapport opgesteld door deze commissie maakt integraal deel uit van dit besluit.

De NVAO neemt dit besluit met toepassing van de Codex Hoger Onderwijs, in het bijzonder II.170/13, en op basis van het door de commissie van deskundigen gevoerde onderzoek, opgenomen in het beoordelingsrapport.

De accreditatie geldt van 1 oktober 2025 tot en met 30 september 2027.

Den Haag, 2 juli 2025

Carine Steverlynck, bestuurder

Oordeel: positief met beperkte geldigheidsduur

In haar besluitvorming baseert de NVAO zich op het door de reviewcommissie gevoerde onderzoek en het beoordelingsrapport opgesteld door deze commissie van deskundigen.

In het beoordelingsrapport formuleert de commissie onderstaande aanbevelingen:

- Zorg voor een duidelijk kader met de opleidingsspecifieke doorvertaling van het onderwijsconcept en de didactische principes, ter ondersteuning van het docententeam in het algemeen en van nieuwe docenten en docenten met een beperkte opdracht in het bijzonder. Besteed hierbij de nodige aandacht aan de concretisering van de activerende didactiek, aangepast aan de groepsgrootte.
- Zorg voor een verdere doorontwikkeling van de structuren en instrumenten die momenteel al voorhanden zijn, op een manier die de kwaliteitszorg en -borging ten goede komt:
 - Versterk en veranker de werking met de werkveldcommissie, curriculumcommissie etc.
 - Zet (nieuwe) instrumenten verder in, bijvoorbeeld het instrument niveaubepaling 5-6-7, de reflectietool professionele identiteit, de checklist kwaliteitsvol leermateriaal.
 - Vertaal hogeschoolbrede kaders (bijvoorbeeld rond AI) door naar de opleidingsspecifieke context en zet deze in.
- Realiseer op korte termijn een duurzame oplossing voor de huidige interimstructuur. Management, coördinatoren en teamleden tonen zich bijzonder flexibel en toegewijd door extra verantwoordelijkheden op te nemen en de continuïteit van de opleiding te verzekeren in context van deze voorlopige omstandigheden. Structurele versterking van de omkadering zal het team de nodige ruimte geven om te focussen op kernopdrachten en om de opleiding met grotere daadkracht verder uit te bouwen in goede samenwerking met de dienst Onderwijsontwikkeling.

Het Dagelijks Bestuur van 25 juni 2025 besliste de beoordelingscommissie te horen om een verduidelijking te krijgen bij de eerst geformuleerde aanbeveling. De NVAO wilde zo nagaan of de commissie vindt dat die eerste aanbeveling ofwel door de opleiding moet worden uitgevoerd ofwel dat de opleiding verder kan zonder iets met die eerste aanbeveling te doen. Het gesprek werd gevoerd op 30 juni 2025 met de voorzitter van de commissie. Uit dit gesprek bleek dat de commissie ervan uitgaat dat de opleiding de eerste aanbeveling opvolgt. Zo bevestigde de commissie dat de eerste aanbeveling essentieel is voor de borging van het eindniveau en deze niet vrijblijvend kan zijn.

De NVAO treedt de inhoud van het beoordelingsrapport bij, doch legt de voorwaarde en aanbevelingen op:

Voorwaarde:

- Borg dat de studenten tijdens zowel de groei- als de vervolmakingsstage aantoonbaar alle leerdoelstellingen bereiken:
 - Creëer een helder kader voor de invulling van de stages in relatie tot de leerdoelen, zodat voor alle betrokkenen de verwachtingen helder zijn.
 - Verduidelijk het onderscheid tussen beide stages, zodat de invulling ervan echt het verschil tussen groei- en vervolmakingsstage weergeeft.
 - Zorg voor een sterkere voorbereiding van de stagementoren. Neem hen verder mee in het opleidingsprofiel, zodat het voor hen helderder wordt wat ze van deze graduaatsstudenten mogen verwachten.
 - Maak duidelijker waarvoor de verschillende scores op de evaluatiekaarten staan, zodat de stagementoren de studenten op een meer gelijkgerichte manier kunnen beoordelen.
 - Installeer een systematische vorm van kalibratie met het oog op een gelijkgerichte beoordeling, onafhankelijk van de beoordelaar.

Aanbevelingen:

- Zorg voor een verdere doorontwikkeling van de structuren en instrumenten die momenteel al voorhanden zijn, op een manier die de kwaliteitszorg en -borging ten goede komt:
 - Versterk en veranker de werking met de werkveldcommissie, curriculumcommissie etc.

- Zet (nieuwe) instrumenten verder in, bijvoorbeeld het instrument niveaubepaling 5-6-7, de reflectietool professionele identiteit, de checklist kwaliteitsvol leermateriaal.
 - Vertaal hogeschoolbrede kaders (bijvoorbeeld rond AI) door naar de opleidingsspecifieke context en zet deze in.
- Realiseer op korte termijn een duurzame oplossing voor de huidige interimstructuur. Management, coördinatoren en teamleden tonen zich bijzonder flexibel en toegewijd door extra verantwoordelijkheden op te nemen en de continuïteit van de opleiding te verzekeren in context van deze voorlopige omstandigheden. Structurele versterking van de omkadering zal het team de nodige ruimte geven om te focussen op kernopdrachten en om de opleiding met grotere daadkracht verder uit te bouwen in goede samenwerking met de dienst Onderwijsontwikkeling.

NVAO's beoordelingskader opleidingsaccreditatie op maat van de eigen regie van 20 juni 2020 stelt dat aanbevelingen niet moeten gerealiseerd worden en voorwaarden wel. Indien bovenstaande voorwaarde niet wordt gerealiseerd, kan de NVAO niet in redelijkheid besluiten dat de kwaliteit van de opleiding verifieerbaar kan worden aangetoond.

Het bestuur van de NVAO heeft in samenspraak met de commissie en de instelling vastgelegd dat de opleiding binnen een termijn van twee jaar de voorwaarde dient te vervullen. De opleiding dient daartoe ten laatste in januari 2027 een nieuwe aanvraag in.

Gelet op de Codex Hoger Onderwijs, in het bijzonder artikel II.170/13, § 4, 2°, en de beslisregels opgenomen in NVAO's beoordelingskader opleidingsaccreditatie op maat van de eigen regie van 20 juni 2020 neemt de NVAO daarom een positief accreditatiebesluit met een beperkte geldigheidsduur van twee jaar

GRADUAAT IN DE MARKETING- EN COMMUNICATIESUPPORT

HOGENT

OPLEIDINGSACCREDITATIE OP MAAT VAN DE EIGEN REGIE •
BEOORDELINGSRAPPORT

2 JUNI 2025



HILDE SELS (VOORZITTER) • FRITS VAN ESSEN, ROEL VAN AELST, OMAR
AVCI (COMMISSIELEDEN) •
KRISTL VAN DER HEYDEN (SECRETARIS) • RUBEN DEBUSSCHERE
(PROCESCOÖRDINATOR)



Inhoud

1	Abstract	4
2	Rapportage van het onderzoek van de commissie	6
3	Oordeel	25
	Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding.....	30
	Bijlage 2: Opleidingsspecifieke leerresultaten (OLR)	31
	Bijlage 3: Samenstelling van de commissie.....	32
	Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding.....	33
	Bijlage 5: Verantwoording.....	35
	Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal.....	36

1 Abstract

De door de NVAO aangestelde commissie beoordeelt op basis van het door haar gevoerde onderzoek de kwaliteit van de opleiding Graduaat in de marketing- en communicatiesupport aan HOGENT als voldoende en brengt daarom een positief advies met aanbevelingen met betrekking tot accreditatie uit aan de NVAO.

De commissie waardeert de manier waarop de opleiding missie en visie verder doorontwikkeld heeft na de toets nieuwe opleiding. Dat de gegradueerde een veeleer ondersteunende rol opneemt, komt mooi tot uiting in de zeven speerpunten die de visie van de opleiding schragen.

Ook meent de commissie dat de opleiding haar bijgestelde visie op een coherente manier vertaald heeft in het opleidingsprogramma. De commissie vindt het sterk dat de opleiding, in afstemming met het werkveld, blijvend belang hecht aan talen. Verder is ze van oordeel dat de opleiding de juiste weg is ingeslagen met de nieuwe opleidingsonderdelen en de leerresultaatlijn *Digital skills*.

De commissie heeft veel respect voor de manier waarop het relatief kleine team de opleiding draagt. De commissie is van mening dat de kennis van het vakgebied die in het team aanwezig is, en die de opleiding verder bewaakt via gerichte aanwervingen, het relevant blijven van de opleiding ondersteunt.

Gezien de beperkte omkadering voor een grote groep studenten meent de commissie dat de opleiding er baat bij zou hebben dat op korte termijn opnieuw een *dedicated* opleidingscoördinator wordt aangesteld.

De commissie waardeert dat de opleiding haar didactiek wil afstemmen op het graduaatsniveau door middel van een hoge mate van interactiviteit met de studenten. Wel vraagt ze de opleiding werk te maken van een doorvertaling van de hogeschoolbrede kaders op het vlak van het onderwijsconcept en didactiek, zodat alle docenten over de handvatten beschikken om deze concepten zo goed mogelijk toe te passen in hun lespraktijk.

De commissie heeft enkele bezorgdheden met betrekking tot de uitwerking van de stages, met name op het vlak van de leerdoelen, de ondersteuning van de mentoren en de evaluatie van de studenten. Ze vraagt de opleiding om hier rond een aantal acties te ondernemen.

De commissie is van mening dat de opleiding de studenten goed begeleidt. De docenten en de coördinatoren werkpleklers zijn aanspreekbaar voor de studenten, die ook de weg vinden naar de HOGENT-brede ondersteuning indien nodig. De commissie heeft de studenten ervaren als gemotiveerd en leergierig, en dat is ook de manier waarop de werkveldvertegenwoordigers hen percipiëren.

Wat kwaliteitszorg en -borging betreft meent de commissie dat de opleiding een beroep kan doen op heel wat structuren, gremia en instrumenten die de kwaliteit van haar onderwijs kunnen ondersteunen. De commissie moedigt de opleiding aan om stappen te zetten naar een verdere doorvertaling en implementatie hiervan.

De commissie formuleert op basis van het gevoerde onderzoek de onderstaande aanbevelingen:

- Onderneem een aantal acties om te kunnen borgen dat de studenten alle leerdoelstellingen bereiken tijdens de groei- en vervolmakingsstages:
 - Creëer een helder kader voor de invulling van de stages in relatie tot de leerdoelen, zodat voor alle betrokkenen de verwachtingen helder zijn.
 - Verduidelijk het onderscheid tussen beide stages, zodat de invulling ervan echt het verschil tussen groei- en vervolmakingsstage weergeeft.

- Zorg voor een sterkere voorbereiding van de stagementoren. Neem hen verder mee in het opleidingsprofiel, zodat het voor hen helderder wordt wat ze van deze graduaatsstudenten mogen verwachten.
 - Maak duidelijker waarvoor de verschillende scores op de evaluatiekaarten staan, zodat de stagementoren de studenten op een meer gelijkgerichte manier kunnen beoordelen.
 - Installeer een systematische vorm van kalibratie met het oog op een gelijkgerichte beoordeling, onafhankelijk van de beoordelaar.
- Zorg voor een duidelijk kader met de opleidingsspecifieke doorvertaling van het onderwijsconcept en de didactische principes, ter ondersteuning van het docententeam in het algemeen en van nieuwe docenten en docenten met een beperkte opdracht in het bijzonder. Besteed hierbij de nodige aandacht aan de concretisering van de activerende didactiek, aangepast aan de groepsgrootte.
- Zorg voor een verdere doorontwikkeling van de structuren en instrumenten die momenteel al voorhanden zijn, op een manier die de kwaliteitszorg en -borging ten goede komt:
 - Versterk en veranker de werking met de werkveldcommissie, curriculumcommissie etc.
 - Zet (nieuwe) instrumenten verder in, bijvoorbeeld het instrument niveaubepaling 5-6-7, de reflectietool professionele identiteit, de checklist kwaliteitsvol leermateriaal.
 - Vertaal hogeschoolbrede kaders (bijvoorbeeld rond AI) door naar de opleidingsspecifieke context en zet deze in.
- Realiseer op korte termijn een duurzame oplossing voor de huidige interimstructuur. Management, coördinatoren en teamleden tonen zich bijzonder flexibel en toegewijd door extra verantwoordelijkheden op te nemen en de continuïteit van de opleiding te verzekeren in context van deze voorlopige omstandigheden. Structurele versterking van de omkadering zal het team de nodige ruimte geven om te focussen op kernopdrachten en om de opleiding met grotere daadkracht verder uit te bouwen in goede samenwerking met de dienst Onderwijsontwikkeling.

2 Rapportage van het onderzoek van de commissie

2.1 Doornemen van het informatiedossier en voorbereidende vergaderingen

De commissie nam met veel belangstelling het zelfevaluatie-rapport (ZER) door dat werd ingediend door HOGENT. Tijdens de twee voorbereidende vergaderingen die aan het locatiebezoek voorafgingen, bundelde de commissie een aantal vragen waarover ze met de opleiding in dialoog wilde gaan.

De commissie vond dat de opleiding een heldere opleidingsvisie heeft uitgewerkt die duidelijk uit het ZER naar voren komt. Ze wilde van de dialoog gebruikmaken om te vernemen hoe de visie tot stand is gekomen en wie daarbij betrokken was. Ook wilde de commissie graag meer weten over het opleidingsprofiel. Het gaat dan onder meer over de afbakening op VKS-niveau 5 en de verschillen tussen de afstudeerrichtingen communicatiesupport (CS) en marketingsupport (MS). Ook wilde de commissie ingaan op de *soft skills* die de opleiding de studenten wil bijbrengen.

Hoewel de commissie het ZER vlot leesbaar vond, miste ze heel wat informatie die ze noodzakelijk achtte om haar onderzoek ten gronde te kunnen voeren. Om daaraan tegemoet te komen, vroeg ze een aantal bijkomende documenten op bij de opleiding (zie bijlage 6 van dit rapport).

Voor de commissie ontbrak onder andere een overzicht van het programma, met per opleidingsonderdeel de vermelding van het aantal studiepunten. Ook wilde de commissie graag toegang tot het elektronisch leerplatform Chamilo met een overzicht om de cursussen gemakkelijk te kunnen terugvinden. Over de invulling van het werkplekleren vroeg de commissie een overzicht van de opleidingsonderdelen die hiervan deel uitmaken, met duiding bij het concept en de toetsing. Ook voor een concreter inzicht in de teamorganisatie en -samenstelling werd een overzicht gevraagd. Verder vroeg de commissie de opleiding om verheldering te geven bij de leerresultaatlijnen, meer bepaald omdat de leerresultaatlijnen in bijlage 5 en 8 niet volledig leken overeen te stemmen.

De door de opleiding bezorgde extra informatie liet haar toe de inzichten op een aantal punten te verfijnen. Toch beantwoordde deze informatie niet volledig aan de verwachtingen en bleven er nog vragen onbeantwoord, waardoor tijdens het locatiebezoek veel tijd moest gaan naar het verwerven en verhelderen van een basisbegrip van de opleiding.

De commissie waardeerde het uitgebreide TOPTOC-document, dat op een grondige manier uitgewerkt is en voor de opleiding zelf wellicht een belangrijk en handig werkinstrument is. Ook het instrument niveaubepaling 5-6-7 en de reflectietool professionele identiteit zijn instrumenten die de waardering van de commissie wegdragen.

De commissie wilde met de opleiding in gesprek gaan over de nieuwe opleidingsonderdelen die ze sinds het huidige academiejaar inricht en – meer algemeen – over de manieren waarop ze de recente ontwikkelingen in deze snel veranderende sector een plaats geeft in haar curriculum. Ook het grote belang dat de opleiding hecht aan talen droeg de belangstelling van de commissie weg. Tijdens de dialoog wilde ze eveneens de link leggen met het internationaliseringsaanbod dat in het ZER heel wat aandacht krijgt.

De commissie was verder benieuwd naar de onderwijsvisie en naar de praktijk op didactisch vlak. De opleiding geeft aan veel aandacht te hebben voor interactief en praktijkgericht leren, in lijn met het profiel van de graduaatsstudent. Omdat de opleiding een vrij groot aantal studenten telt – vooral in de afstudeerrichting MS – wilde de commissie graag weten op welke manier de docenten dit aanpakken.

Ook wilde de commissie in dialoog gaan over het werkplekleren. Ze was onder meer op zoek naar de manier waarop de opleiding invulling geeft aan de begrippen werkplekleren en stage. De opleiding organiseert in het tweede modeltraject immers een groei- en een vervolmakingsstage. Hoewel de opleiding het een stage noemt, geeft ze in het ZER aan dat deze stage verschillend is van de klassieke stage en dat ze deze invult als werkplekleren. Waarin dat verschil juist schuilt en hoe dat blijkt uit de concrete uitwerking was voor de commissie niet duidelijk op basis van de documenten; ze wilde dit tijdens de dialoog uitklaren. Ook wilde de commissie een helder zicht krijgen op de leerdoelen en opdrachten die bij de verschillende vormen van werkplekleren aan bod komen. Verder was de commissie benieuwd naar de begeleiding van de studenten door zowel de opleiding als de stagementoren, naar de aanpak van de evaluatie van het werkplekleren en naar een aantal aspecten van kwaliteitsbewaking.

De samenstelling van het team waarop de opleiding een beroep kan doen, was een ander aspect dat de commissie van naderbij wou bekijken. Ze vroeg voorafgaand aan het locatiebezoek een overzicht op waaruit ze zou kunnen afleiden hoe de verdeling van de verschillende opdrachten over het team er precies uitziet. De opleiding werkt immers met een relatief beperkt aantal voltijdse equivalenten (VTE), verspreid over een groot aantal kleine opdrachten. De commissie was benieuwd hoe de opleiding iedereen meeneemt in het verhaal van de opleiding en het onderwijsconcept en hoe ze de teamleden hierin ondersteunt. Ook de manier waarop het team op de hoogte blijft van de snel wijzigende ontwikkelingen in het domein marketing en communicatie wekte de nieuwsgierigheid van de commissie.

Wat de evaluatiepraktijk betreft had de commissie een aantal vragen over de beoordeling en de borging van het eindniveau. Ook hier geeft het TOPTOC-document de opleiding wellicht de nodige handvatten. De commissie wilde echter zelf inzichtelijk krijgen waar en hoe de opleiding bewaakt dat studenten bij het afstuderen het beoogde niveau met de juiste professionele gerichtheid bereiken hebben. Ze vroeg zich daarbij af op welke manier de opleiding voorziet in kalibratie van de toetsresultaten. De checklist kwaliteitsvol toetsen waarvan sprake is in het ZER wordt momenteel nog niet ingezet door de opleiding; deze checklist heeft voornamelijk betrekking op *peer review*.

De commissie had ook een aantal vragen gebundeld over het thema kwaliteitszorg. Ze wilde doorheen de dialoog verder onderzoeken op welke manier de opleiding het kwaliteitsdenken integreert in de verschillende facetten van haar onderwijs. Ook wilde de commissie haar beeld verder verfijnen over de betrokkenheid van de verschillende interne en externe stakeholders bij de kwaliteitszorg.

Verder merkte de commissie op dat de opleiding in het ZER een aantal instrumenten en documenten voorziet die in de toekomst zullen opgesteld of uitgerold worden. Het gaat onder meer over het installeren van een systeem van *peer review* om leermaterialen te screenen en een draaiboek voor stagebegeleiders. Voor de commissie zijn dat relevante elementen in kwaliteitszorg en -borging.

2.2 Dialoog met de opleiding

Doorontwikkeling van visie en profiel

Op basis van het ZER kon de commissie kennisnemen van de visie van de opleiding, bestaande uit zeven speerpunten.

Tijdens de dialoog lichtte de opleiding toe hoe deze visie sinds de toets nieuwe opleiding (TNO) verder werd doorontwikkeld, in samenwerking met verschillende betrokkenen. De dienst Onderwijsontwikkeling van HOGENT speelde daarbij een belangrijke rol. Deze dienst organiseerde overleg op tweewekelijkse basis en zorgde ervoor dat ook input van studenten en van het werkveld werd meegenomen.

Het werkveld werd betrokken via twee werkveldcommissies, waarin stagebegeleiders zetelen vanuit de opleiding en vertegenwoordigers van het werkveld. Daarnaast bieden de veelvuldige contacten in het kader van het werkplekleren de opleiding heel wat informele feedback. De opleiding verwees verder naar het feit dat alle graduates van HOGENT in één departement georganiseerd zijn, waarin ze voordelen ziet om op een structurele manier met het werkveld samen te werken.

Ook speelt de – in het academiejaar 2024-2025 geïnstalleerde – curriculumcommissie een grote rol. Deze commissie komt volgens het ZER minstens tweemaal per semester bijeen, met vertegenwoordiging van docenten, coördinatoren en studenten. De waarnemende opleidingscoördinator is voorzitter. Deze commissie heeft brede bevoegdheden: ze krijgt van het opleidingsbureau het mandaat “om voluit initiatief en uitvoering te geven aan de onderwijsprocessen”.

Naar aanleiding van de visieontwikkeling maakte de opleiding gebruik van het ‘Instrument niveaubepaling 5-6-7’. HOGENT ontwikkelde deze tool in samenwerking met AP Hogeschool en Erasmushogeschool. Verschillende opleidingen zijn momenteel aan het proefdraaien met dit instrument, dat volgens de opleiding al enkele belangrijke inzichten opleverde. De commissie meent dat dit inderdaad een sterk instrument is.

Tijdens de dialoog lichtte de opleiding toe dat ze erop wou toezien dat de verwachtingen voldoende hoog liggen en dat de opleiding tegelijkertijd haalbaar is voor graduaatsstudenten. De stappen die de opleiding zette rond visieontwikkeling leidden ertoe dat ze de ondersteunende rol die deze profielen zullen opnemen in het werkveld sterker in de verf heeft gezet. Studenten moeten bijvoorbeeld zelf geen marketingplannen bedenken, maar wel ondersteuning bieden en sterk zijn in het implementeren van dergelijke plannen. Ondernemend handelen en initiatief nemen zijn aspecten die sterk naar voren geschoven worden: de opleiding wil van de graduaatsstudenten vooral “doeners” maken.

De werkveldvertegenwoordigers herkennen deze speerpunten in de studenten die bij hen stagelopen. Ook bij de commissie komen de studenten op die manier over. Het werkveld ziet de studenten als profielen die van aanpakken weten en die zelf op zoek gaan naar tools om tot implementatie te komen. Het werkveld noemt de studenten leergierig en ondernemend. Sommige werkveldvertegenwoordigers gaven aan dat ze toch graag iets meer doordachtheid zouden zien, waardoor de studenten er niet zouden “invliegen” zonder eerst voldoende na te denken. Anderzijds beseffen ze dat ze van graduaatsstudenten niet hetzelfde kunnen verwachten als van studenten op VKS-niveau 6, en menen ze dat beide profielen elkaar kunnen aanvullen op de werkvloer. Sommige werkveldvertegenwoordigers vinden het vooral van belang dat studenten beschikken over *soft skills* als veerkracht en wendbaarheid. Wel vragen ze aan de opleiding of ze er extra aandacht aan kan besteden dat studenten hun eigen werk kritisch bekijken, door zelf een *dubbelcheck* te doen of door een collega op de werkplek aan te spreken.

Ook de docenten verwezen naar het belang van *soft skills*. Ze vermeldden dat het voor de doelgroep van deze opleiding niet altijd vanzelfsprekend is om hogere studies aan te vatten. De docenten halen er trots uit dat de studenten beter gewapend naar de arbeidsmarkt gaan na hun studies. Ze nemen daarbij niet alleen de verworven kennis in ogenschouw, maar de weerbaarheid die nodig is om te beginnen aan de job en aan het leven.

De alumni beaamden dat ze zich bij afstuderen startklaar voelden om de stap naar de arbeidsmarkt te zetten en dat werken en studeren bijna naadloos in elkaar overvloeiden. De studenten gaven aan dat de opleiding een goede balans hanteert tussen theorie en praktijk: functioneren in de praktijk is het doel, maar je moet als ondernemende professional ook weten waarmee je bezig bent. De stages in het tweede opleidingsjaar worden zowel door alumni als door studenten beschouwd als waardevolle componenten om hen voor te bereiden op de arbeidsmarkt.

De werkveldvertegenwoordigers gaven tijdens de dialoog aan dat de studenten breed opgeleid worden en zelf veel zeggenschap krijgen als ze zich willen specialiseren tijdens de stages. Ook de studenten benadrukten dat ze in sterke mate kunnen aangeven hoe de stage vorm krijgt. De commissie gaat hierop verder in onder de onderdelen over werkplekleren.

Een aspect dat de commissie graag wou onderzoeken, is het moment waarop de studenten voor het eerst in contact komen met het werkveld. Uit het ZER blijkt dat de opleiding ervoor kiest om het werkplekleren in een reële arbeidssituatie in te richten in de opleidingsonderdelen stage in het tweede opleidingsjaar. De commissie wilde dan ook weten welke contacten met het werkveld studenten in hun eerste opleidingsjaar hebben.

De beleidsverantwoordelijken lichtten tijdens de dialoog toe dat het een bewuste keuze is om de studenten in hun eerste opleidingsjaar “bij zich te houden”, zodat ze eerst de nodige basiscompetenties aanleren en dan pas de stap naar het werkveld zetten. Het gaat dan niet alleen over theoretische kennis maar ook over *soft skills*. Idealiter hebben studenten dus 60 studiepunten verworven alvorens aan de groeistage te beginnen; de exacte volgtijdelijkheden waren de beleidsverantwoordelijken niet bekend.

Dat betekent niet dat er geen contacten met het werkveld zijn in het eerste opleidingsjaar. De opleiding schoof de business projecten naar voren als sterkste voorbeeld van intensieve samenwerking met het werkveld in het eerste opleidingsjaar. De werkveldpartners zijn immers betrokken bij het geven van de opdracht, bij de begeleiding, de evaluatie en de eindpresentatie van de student.

Ook komt het werkveld van bij het begin de opleiding binnen doordat quasi alle docenten deels professioneel actief zijn in de sector. Ten slotte bekijkt de opleiding per opleidingsonderdeel op welke manier het werkveld aan bod kan komen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van casussen. Dat gebeurt samen met de docenten aan de hand van het door HOGENT ontwikkelde kader rond werkplekleren.

De commissie ging met de opleiding ook in gesprek over de mogelijkheden tot doorstroom naar de bacheloropleidingen. Afgestudeerden hebben de mogelijkheid om via een verkort traject van 60 studiepunten de bacheloropleiding te volgen. Ze worden met andere woorden vrijgesteld voor 60 studiepunten. Aan één bestaand opleidingsonderdeel werden meer studiepunten toegekend om de doorstroom naar de bacheloropleiding beter haalbaar te maken voor de afgestudeerden.

Het aantal studenten dat doorstroomt naar de bacheloropleiding (ongeveer 5 %) ligt in lijn met het algemene percentage over de verschillende departementen heen.

Veel aandacht voor talenkennis en voor internationalisering

De instroom van studenten MS is vele malen hoger dan het aantal studenten dat de afstudeerrichting CS aanvat. De commissie was benieuwd hoe de opleiding daarmee omgaat.

Tijdens de dialoog lichtte de opleiding toe dat de studenten weliswaar bij het begin van het graduaat de keuze maken voor één van de twee afstudeerrichtingen, maar dat er sprake is van 93 gemeenschappelijke studiepunten. Ze gaf aan dat studenten makkelijk kunnen wisselen van afstudeerrichting, maar hadden er geen zicht op of dat daadwerkelijk vaak gebeurt.

De opleiding vermoedt dat het grote belang dat ze hecht aan talen in de afstudeerrichting CS – en vooral de opleidingsonderdelen Frans – een rol speelt in de lagere populariteit ervan. Niettemin houdt de opleiding vast aan haar keuze voor een groot aanbod aan talen: omdat het werkveld hiernaar vraagt, blijft de opleiding ervan overtuigd dat dit een belangrijke troef is voor de studenten.

De werkveldvertegenwoordigers beaamden dat talenkennis belangrijk is; ze verwachten van graduaatsstudenten vooral een basisniveau van beheersing, gericht op professioneel handelen. De studenten zelf sloten zich erbij aan dat talenkennis relevant is. Wat Frans en Engels betreft gaven ze wel aan niet “te snappen hoe ze erdoor geraakt waren”. Het vak Nederlands beschouwden ze als een beetje saai, maar zeker nuttig.

Tijdens de dialoog kreeg de commissie de kans verder in te gaan op het aspect internationalisering, dat opvallend uitgebreid beschreven wordt in het ZER. De commissie kreeg inzage in een aantal filmpjes van internationaliseringsprojecten en bevroeg de opleiding over haar visie op internationalisering en de eventuele raakvlakken met haar talenbeleid.

De opleiding hecht er belang aan dat studenten van een business-opleiding in contact komen met andere culturen, wat voor heel wat graduaatsstudenten niet evident is. In de internationaliseringsprojecten komen interculturele competenties, attitudevorming en talenkennis samen. Niet alle studenten krijgen of grijpen de kans om deel te nemen aan deze projecten. Als drempels vermeldde de opleiding financiële aspecten en het ontbreken van de bereidheid bij sommige studenten om uit hun comfortzone te komen. Opdat ook deze studenten de interculturele competenties kunnen behalen, zijn er in het kader van internationalisation@home heel wat projecten beschikbaar, waaronder *Collaborative Online International Learning* (COIL).

De opleiding verwees naar de kracht van het overkoepelende departement waarin alle graduaatsstudenten ondergebracht zijn. Internationalisering is een facet dat niet makkelijk te integreren valt in een graduaatsopleiding. Daarom is sinds het huidige academiejaar een coördinator internationalisering actief op departementsniveau.

De commissie wilde graag weten of interculturele competenties ook via de taalvakken in de opleiding binnenkomen. De docenten verwezen naar een buddyproject, waarbij de opleiding samenwerkt met twaalf partnerscholen in het Franstalig landsgedeelte. De docent Frans benoemde het als terecht komen in een experimenteerterruimte met een *native speaker*, waarbij je als student al coachend op weg geholpen wordt en jezelf leert positioneren tegenover een andere cultuurgemeenschap.

Verder vroeg de commissie hoe de opleiding omgaat met studenten die zelf een multiculturele achtergrond hebben. De opleiding verwees naar het samenwerken in groep in het kader van projecten, waarbij veel aandacht gaat naar verschillende perspectieven.

Relevant blijven in een sector die snel verandert

De opleiding vertaalde de visie verder door naar zes leerresultaatlijnen waarin de opleidingsspecifieke leerresultaten geclusterd worden. Deze leerresultaatlijnen vormen de basis voor de structuur van het opleidingsprogramma.

Omdat de communicatie- en marketingsector sterk in beweging is, had de commissie veel belangstelling voor de stappen die de opleiding zet om inhoudelijk relevant te blijven. Op basis van het ZER had de commissie geleerd dat de opleiding aan deze uitdaging onder meer tegemoet wil komen met behulp van de leerresultaatlijn *digital skills*, waarin de studenten “digitale marketing- en communicatietools doelgericht en efficiënt leren inzetten”.

De commissie vroeg de opleiding hoe ze omgaat met de technologische ontwikkelingen die impact hebben op de sector. De opleiding benadrukte zich te laten leiden door de inschatting van het werkveld: zij weten het best wat een afgestudeerde nodig heeft om relevant te zijn op de arbeidsmarkt.

De opkomst van Artificiële intelligentie (AI) speelt een belangrijke rol in de marketing- en communicatiesector. De commissie had dan ook verwacht dat de opleiding hieraan aandacht zou besteden in het ZER. Tijdens de dialoog werd het voor haar duidelijker wat het standpunt is van de opleiding en hoe ze haar visie in de praktijk omzet.

Gebaseerd op het recent door HOGENT ontwikkeld kader rond AI heeft de dienst Onderwijsontwikkeling samen met de docenten in kaart gebracht welke doelen met betrekking tot AI aan bod komen in de verschillende opleidingsonderdelen van MS; voor CS is dat nog niet gebeurd.

Uit het gesprek met de docenten kwam naar voren dat zij AI effectief integreren in het curriculum en hun lespraktijk. Vooral ChatGPT wordt naar hun zeggen vaak gebruikt. De docenten leren studenten actief hoe hiermee om te gaan; dat kan gaan over het vooraf inzetten van ChatGPT om vervolgens de resultaten te bewerken, of over het gebruiken van de tool voor controle achteraf.

Ook het werkveld vindt het belangrijk dat studenten AI-tools (kunnen) gebruiken. Ze benadrukken wel dat studenten er weloverwogen gebruik van moeten maken; zoals supra aangehaald, achten ze het van groot belang dat studenten zelf nadenken alvorens dergelijke hulpmiddelen in te schakelen.

Een bevraging bij de studenten en een werkveldcommissie hebben ertoe geleid dat de opleiding aanpassingen doorvoerde in de opleidingsonderdelen ‘Digital skills: social media’ en ‘Contentcreatie: copywriting en beelden’. In het huidige academiejaar werden twee nieuwe docenten aangeworven die hierin expertise hebben.

De docenten zelf merkten op tijdens de dialoog dat studenten vaak denken dat hun digitale vaardigheden sterker ontwikkeld zijn dan in werkelijkheid het geval is. Omgekeerd zijn er ook studenten die menen niet in staat te zijn om digitale tools te gebruiken; de vernieuwde opleidingsonderdelen bieden hun het duwtje in de rug dat ze nodig hadden.

Tijdens de dialoog kwam het gebruik van Excel vaak aan bod. Zowel studenten, alumni, docenten als werkveld benadrukten het belang van deze tool en zijn tevreden dat de opleiding er de nodige aandacht aan besteedt. Voor de opleiding past de aandacht voor dit programma binnen de ondersteunende rol die de gegradueerde zal opnemen; Excel wordt immers vaak gebruikt bij de implementatie van plannen.

Wat grafische vormgeving betreft, werd het niet kunnen gebruiken van de Adobe-pakketten als nadeel benoemd door alumni en werkveld. Anderzijds gaf het werkveld aan dat ook hier een snelle evolutie gaande is, waardoor alternatieve – en goedkopere – programma’s (zoals Canva) én AI-toepassingen meer en meer veld winnen.

Doordat de studenten een attitude ontwikkeld hebben om zelf op zoek te gaan naar tools en die zichzelf eigen te maken, lijkt ook het werkveld ervan overtuigd dat de opleiding niet per se moet investeren in het aanleren van specifieke pakketten.

Dat sluit aan bij de hierboven genoemde *soft skills* waarop de opleiding inzet. Deze *soft skills*, waaronder probleemoplossend werken, zelfstandig werken, in team werken en reflecteren, clustert de opleiding – samen met de leerresultaten rond meertaligheid – in de leerresultaatlijn *professional skills*.

De commissie vond de toelichting die de opleiding tijdens de dialoog verschaftte verhelderend. Ze meent dat de opleiding goede keuzes maakte in functie van het relevant houden van haar curriculum. Ook in de toekomst zal het nodig blijven goed de vinger aan de pols te houden, gezien de snelle evoluties.

Wat AI betreft wil de commissie de opleiding aansporen om op korte termijn het door de HOGENT ontwikkelde kader te implementeren voor beide afstudeerrichtingen en daartoe – in overleg met het werkveld – na te denken over de rol van AI binnen de sector en de plaats die dit moet krijgen in het programma.

Didactische aanpak op VKS-niveau 5, gebaseerd op veel interactie

De commissie ging in gesprek over de manier waarop de docenten erop toezien dat het curriculum en de bijbehorende didactische aanpak over de hele opleiding heen op VKS-niveau 5 plaatsvindt.

Een aantal docenten wees erop dat ze oorspronkelijk verbonden waren aan het Centrum voor Volwassenenonderwijs (CVO). De inkanteling in HOGENT ging gepaard met wijzigingen in de doelgroep, wat heel wat aanpassingen van de docenten vergde. Een docent benoemde het als “zichzelf heruitvinden”.

De opleiding lichtte toe dat vooral het geven van grotere theoretische onderdelen niet werkte bij de doelgroep van graduaatsstudenten. Dat leidde tot aanpassingen aan het onderwijsconcept: kleine theoretische onderdelen worden nu gevolgd door oefeningen, zodat de docenten de vinger aan de pols kunnen houden. Ze trachten zoveel mogelijk tot interactie met de studenten te komen.

Een van de docenten noemde de manier waarop de opleiding afgestemd is op de noden van de graduaatsstudenten – met de praktische insteek, het coachend lesgeven, het inzetten op rollenspellen – als aspecten waarop zij bijzonder trots is.

De commissie vroeg hoe haalbaar dit is voor het docententeam, dat uit 5 VTE bestaat. Vooral in de afstudeerrichting MS gaat het immers om een grote groep studenten.

De opleiding gaf aan verschillende werkvormen en groepssamenstellingen in te zetten om hieraan tegemoet te komen.

Voor de business projecten krijgen de studenten enkele gemeenschappelijke lessen, waarna ze opgesplitst worden in groepen van vier of vijf studenten. De docenten moeten op die manier 21 groepen opvolgen. Het geven van feedback gebeurt online, behalve in het begin van het project: studenten hebben dan nood aan een veilige omgeving en die vinden ze veeleer in een offline omgeving.

Ook voor andere opleidingsonderdelen gaat de opleiding over tot opsplitsing in twee of drie groepen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de talen en voor *digital skills*. De docenten geven aan dat in het bijzonder als het over vaardigheden gaat er ruimte nodig is voor coaching en feedback.

Verwerkingsopdrachten worden soms mondeling uitgelegd aan de volledige groep via een Teams-overleg. Studenten krijgen bijvoorbeeld uitleg over kostprijscalculaties, ontvangen een sjabloon en gaan er dan in groepjes mee aan de slag.

Dergelijke hybride werkvormen worden het vaakst ingezet voor meer theoretische vakken en voor vakken waarvoor studenten makkelijker slagen. Het feit dat ze op hun eigen tempo kunnen werken en niet op de campus aanwezig moeten zijn, komt ook tegemoet aan de grote groep werkstudenten die de opleiding telt.

De commissie waardeert hoe de opleiding op zoek gaat naar werkbare vormen van interactief onderwijs. Ze behoudt wel een bezorgdheid over de haalbaarheid voor het team. Sommige groepen studenten blijven immers nog steeds groot, en ook het opvolgen van veel kleine groepen is een intens proces.

De commissie vroeg de opleiding of er sprake is van een pedagogisch-didactisch kader waarop docenten zich kunnen beroepen. Dat had zij niet teruggevonden in het ZER. De docenten gaven aan dat iedereen zijn verhaal graag op de eigen manier vertelt en dat ze variëren in de manier waarop ze de lessen aanpakken. De docenten kiezen daarbij de didactiek die het best werkt, binnen de grote didactische lijnen van het onderwijsconcept, en leren veel van mekaar.

De commissie was benieuwd te vernemen hoe nieuwe docenten en docenten met een beperkte opdracht zich het onderwijsniveau en de bijbehorende didactiek eigen maken, vermits ze niet op een opleidingsspecifiek kader kunnen terugvallen. Docenten die recent gestart zijn in deze opleiding benadrukten dat de ervaren collega's zich grote inspanningen getroosten om hen op weg te helpen. Het gaat dan vaak over informeel overleg: collega's zitten samen tijdens de middagpauze en krijgen uitleg over heel diverse onderwerpen (bijvoorbeeld de werking van het leerplatform of de aanpak van de examens). Tijdens de dialoog kwam tot uiting dat een nieuwe docent ook uit het doornemen van het ZER heel wat geleerd had.

Beide coördinatoren werkpleklers, die heel wat coördinerende taken opnemen binnen de opleiding, zegden nieuwe docenten zoveel mogelijk informatie mee te geven in functie van het bewaken van VKS-niveau 5, maar benoemden het zelf als een werkpunt. De commissie sluit zich hierbij aan: ze meent dat de opleiding baat zou hebben bij een helder kader dat niet alleen voor nieuwe docenten maar ook voor het hele team houvast zou bieden.

Wat didactiek betreft kwamen ook professionaliseringsinitiatieven ter sprake die (nieuwe) docenten ondersteunen (zie verder).

De curriculumcommissie speelt volgens de opleiding een belangrijke rol in het bewaren van het overzicht over de verschillende opleidingsonderdelen en de gehanteerde didactiek. Doordat ze elke twee maanden samenkomt, kan de commissie kort op de bal spelen. De studenten die zich voor de curriculumcommissie geëngageerd hebben, vroegen bijvoorbeeld recent om per opleidingsonderdeel en per docent een overzicht te krijgen van de deadlines.

Concretisering van het talenbeleid

De commissie had de kans om verder in te gaan op de aanpak van het taalonderwijs in het curriculum. Ze bevroeg onder meer hoe het opleidingsspecifiek talenbeleid, waarvan sprake is in het ZER, zich concretiseert in de verschillende opleidingsonderdelen.

De docenten lichtten toe dat in het kader van de visie op talen een aantal keuzes werden gemaakt, waaronder het organiseren van een gemeenschappelijke stam van taalvakken voor CS en MS.

Verder wil de opleiding inspelen op de noden, die variëren naargelang de taal.

De meeste studenten hebben een vrij goede basiskennis van het Engels; zij hebben vooral nood aan het verbeteren van communicatieve vaardigheden (hoe de taal gebruiken in een bepaalde situatie, waaronder het inoefenen van *'small talk'*).

Voor Frans vinden de docenten het belangrijk de motivatie voor deze taal aan te wakkeren.

Bij het begin van de opleiding volgen alle studenten *'Français des affaires'*, en voor de afstudeerrichting CS is er ook het opleidingsonderdeel *'Français communicatif'*.

Wat de kennis van het Nederlands betreft geven de docenten aan dat de basiskennis van studenten uit de arbeidsmarktgerichte en dubbele finaliteit (het vroegere BSO en TSO) vaak een uitdaging vormt. Studenten krijgen in het opleidingsonderdeel 'Zakelijk Nederlands' vooral technieken aangeleerd, zoals het schrijven van e-mails, telefoongesprekken voeren, een agenda opstellen of rapporteren bij een vergadering.

Naast de taalvakken is het de bedoeling dat ook de docenten van andere opleidingsonderdelen het taalaspect meenemen in hun lessen. Zo is er veel nadruk op leren noteren en op presenteren. Ook wil de opleiding het zelfstudiepakket Taalwijs meer inzetten.

Recent wijdde de opleiding een werkveldcommissie aan het talenonderwijs. Het werkveld bevestigde het grote belang van de talen, gaf aan dat AI-tools de studenten helpen om goede resultaten te bereiken en vroeg een aantal aanpassingen te doen aan de evaluatiekaart voor de stages met betrekking tot de talen (zie verder). Ook de stagebegeleiders verwerven feedback uit het werkveld die het belang van de talen onderstreept.

Op basis van het ZER en de dialoog vond de commissie dat zich een coherent beeld aftekent tussen de visie van de opleiding over het talenbeleid, de afstemming op de vragen uit het werkveld en de manier waarop de opleiding deze concretiseert in de verschillende opleidingsonderdelen én in haar aandacht voor internationalisering.

Onderlinge afstemming van de opleidingsonderdelen en aantal studiepunten

In het gesprek met de studenten kwamen een aantal opmerkingen naar voren over de afstemming van bepaalde opleidingsonderdelen. Zo werd het voorbeeld gegeven van heel gelijkaardige inhoud in 'Digital skills: sociale media' en in 'Content creatie'. Ook meer algemene technieken, zoals het maken van een SWOT-analyse, komen volgens de studenten in verschillende opleidingsonderdelen aan bod. In beide opleidingsonderdelen over marktonderzoek komt volgens hen heel wat overlapping voor in de acties die de studenten moeten ondernemen (zij spraken over 'Marktonderzoek 1 en 2'). Specifiek voor februaristarters vonden de studenten het verder niet logisch dat dat zij eerst met 'Marktonderzoek in de praktijk' in aanraking komen, om pas nadien 'Methoden en technieken van marktonderzoek' op te nemen.

De studenten benoemden verder het daadwerkelijk publiceren van online advertenties als een gemis. Ze zouden het van grote waarde vinden als ze authentieke cijfers kunnen analyseren na de lancering van een advertentie, zodat ze echt de impact kunnen voelen en niet louter SEO-SEA-cijfers te zien krijgen die losstaan van hun case. Ook de alumni haalden dit aan. Over het omgaan met LinkedIn-advertenties vermeldde ze dat ze net te weinig ervan kennen "om te kunnen beweren dat je het kent".

Verder merkte de commissie op dat studenten MS zes studiepunten meer aan werkplekleren besteden dan studenten CS. De opleiding lichtte toe dat dit te maken heeft met het buddyproject voor Frans. Omdat er voor dit project wordt samengewerkt met een hogeschool als externe partner valt het strikt genomen niet onder de definitie van werkplekleren. Maar de facto beschouwt de opleiding het wél als zodanig.

Werkplekleren in het eerste en tweede opleidingsjaar

In het programma worden voor MS 48 en voor CS 42 van de 120 studiepunten ingericht als werkplekleren. Het ZER omschrijft werkplekleren als "het aanleren en toepassen van leerresultaten in een arbeidssituatie die een leeromgeving is". De arbeidssituatie kan zowel reëel als gesimuleerd zijn.

HOGENT stelt drie criteria voorop voor werkplekleren. Om als werkplekleren te gelden, moeten ten minste twee van de drie criteria worden ingevuld: een externe partner bepaalt mee de leertaak; een externe partner begeleidt de student; een externe partner evalueert de student.

De opleiding start met werkplekleren in het eerste modeltraject, meer bepaald in de opleidingsonderdelen 'Marktonderzoek in de praktijk' (enkel voor MS) en 'Business project: deel 1'. In modeltraject 2 gaat het over 'Business project: deel 2' en 'Marketingcommunicatie'.

In modeltraject 2 gaan de studenten voor het eerst effectief leren in een bedrijf of een organisatie in de opleidingsonderdelen 'Groeistage' en 'Vervolmakingsstage'.

De commissie wilde tijdens de dialoog meer inzicht krijgen in de manier waarop het werkplekleren vorm krijgt door middel van de business projecten. Ook wilde ze in gesprek gaan over de keuze van de opleiding om het werkplekleren in het tweede opleidingsjaar als stage te benoemen. Verder kreeg ze graag meer inzicht in de manier waarop (nieuwe) leerdoelen in beide stages aan bod komen, en in de evaluatie ervan.

De business projecten beantwoorden aan de drie criteria die HOGENT vooropstelt om als werkplekleren te fungeren.

De opleiding werkt voor de business projecten samen met Vlajo als structurele partner. De concrete projecten vertrekken vanuit een probleemstelling of behoefte.

Vlajo en een aantal andere externe partners, waaronder BNP Paribas, Partena en Erov, treden op als extern jurylid voor deze projecten. Het feit dat externe juryleden betrokken zijn en dat *awards* worden toegekend, geeft de projecten volgens de opleiding bijkomende allure.

Inhoudelijk worden de business projecten van opgehangen aan de vier P's (product, prijs, plaats en promotie), waarbij in elk modeltraject twee P's aan bod komen; de business projecten 1 en 2 hangen inhoudelijk en organisatorisch samen.

Op vraag van de commissie naar de reden van deze opsplitsing van de vier P's gaf de opleiding aan dat het voor de studenten te veelomvattend is om alle P's tegelijk te verwerken. Het vraagt tijd om tot een gedegen business-idee te komen en de opleiding wil vermijden dat studenten te eenvoudige projecten voorstellen.

De commissie begrijpt de keuze van de opleiding om tijdens het eerste modeltraject het werkplekleren binnen de school te organiseren. Het bleef voor de commissie echter onduidelijk in welke mate het werkveld – naast VLAJO – betrokken is bij de projecten en in welke mate studenten bijvoorbeeld rechtstreeks contact hebben met de opdrachtgever.

De commissie was benieuwd om te horen wat de achterliggende reden is bij de keuze van de opleiding om de terminologie 'stage' te hanteren voor het werkplekleren in het tweede modeltraject. De opleiding gaf aan dat – zoals vermeld in het ZER – het wel degelijk de bedoeling is dat studenten tijdens beide stages ook volledig nieuwe kennis en vaardigheden ontwikkelen. Daarnaast bouwen ze voort op kennis en ervaringen die ze in de voorafgaande opleidingsonderdelen verworven hebben. Het gaat dus over werkplekleren zoals decretaal bepaald, maar door de term stage te hanteren wil de opleiding de studenten duidelijk maken dat ze in het tweede opleidingsjaar effectief in een bedrijf of organisatie op locatie gaan leren.

Het concept van de stages is uitgetekend door de opleidingscoördinator en de coördinatoren werkplekleren en nadien 'gescand' door de dienst Onderwijsontwikkeling. Daaruit kwam volgens de opleiding naar voren dat het concept sterk organisatorisch is uitgewerkt en dat de evaluatie duidelijk is. De commissie van haar kant had een bezorgdheid wat de evaluatie van de stages betreft. Ze gaat hierop in verder in het rapport.

Tijdens de dialoog lichtte de opleiding toe dat de nieuwe leerdoelen die studenten tijdens beide stages moeten verwerven vaak betrekking hebben op het aanleren van digitale tools die niet voorhanden zijn binnen HOGENT. Gevraagd naar het verschil met de 'klassieke' stages zoals die in de bacheloropleidingen voorkomen, wijst de opleiding erop dat de stagementoren zich ervan bewust zijn dat de studenten nog heel wat moeten bijleren, en dat er dus een sterkere mate van begeleiding wordt verwacht.

In de periode dat de studenten stage lopen, spenderen ze drie dagen per week op de werkplek. De commissie wilde graag weten hoe de alumni dit ervaren hebben. De alumni

benadrukten hoeveel ze aan hun stages gehad hebben: ze noemden het “de proef op de som” en vonden de drie dagen noodzakelijk om een goede koppeling te maken tussen theorie en praktijk. Ze vonden het positief om op de twee overige dagen extra zaken bij te leren in de opleiding, om deze zaken dan weer toe te passen op de werkplek.

De commissie had de indruk dat het vierde semester het zwaarste is voor studenten, omdat er naast de drie dagen vervolmakingsstage heel wat opleidingsonderdelen ingericht worden. De opleiding benoemt echter het derde semester als het zwaarste: naast de drie dagen groeistage vervult de student ook deel 2 van de business projecten. Het is geen semester waarin de studenten veel moeten studeren; ze moeten vooral creatief zijn. De tussentijdse deadlines zijn niet bijzonder strikt, maar studenten krijgen wel voortdurend feedback over hun vorderingen.

Begeleid zoeken naar een werkpleklocatie

Het zoeken van een werkpleklocatie ligt in handen van de studenten, maar ze worden daarin begeleid door de opleiding. Studenten mogen zelf een werkpleklocatie aandragen op basis van aan hen verstrekte criteria, of kiezen uit een lijst van de opleiding of van HOGENT. De opleiding begeleidt de studenten in het tijdig zoeken van en solliciteren bij de werkpleklocatie, onder meer door het inlassen van verschillende *briefings*. De opleiding vermeldde dat niemand uit de boot valt; in het geval een student toch pas iets later kan starten met de stage werkt hij wat langer door tijdens de vakantieperiode.

Het komt voor dat de opleiding bepaalde werkpleklocaties weigert. Ze beschikt over een werkplekscan die de risico's aangeeft op bijvoorbeeld te weinig begeleiding, te veel vrijheid voor de student bij het invullen van de taken, routinematige taken, omgangsvormen die niet voldoen, ...

De opleiding geeft aan dat 80 à 90 % van de studenten ervoor kiest om de groei- en de vervolmakingsstage op dezelfde werkpleklocatie te vervullen; slechts een minderheid wil een bredere werkervaring opdoen of meerdere bedrijven of organisaties leren kennen.

In het ZER vermeldt de opleiding dat ze ernaar streeft dezelfde stagebegeleider toe te wijzen voor beide stageperiodes, om de vertrouwensrelatie tussen student en stagebegeleider te versterken en om een continue en optimale begeleiding te garanderen.

Wat de opleiding verwacht van stagementoren en studenten

De commissie was bij het doornemen van het ZER en doorheen de dialoog op zoek naar de manier waarop de opleiding communiceert met de werkpleklocaties, in het bijzonder over het opleidingsprofiel en de bijbehorende verwachtingen. Ze vroeg de opleiding hoe zij de stagementoren voorbereidt op hun taken.

De docenten verwezen naar de *Frequently Asked Questions* (FAQ), een document waarin de opleiding haar verwachtingen ten aanzien van de mentor toelicht.

De opleiding vermeldde tijdens de dialoog dat ze verwacht dat de mentoren de studenten intensief begeleiden. Ook worden de opdrachten niet vanuit de opleiding geformuleerd maar is het de taak van de mentor om in samenspraak met de student opdrachten te formuleren. De commissie kreeg in de loop van de dag inzage in het FAQ-document. Het focust vooral op praktische aspecten, zoals contractuele afspraken en uurregelingen. De studenten moeten het document aan de werkplek overhandigen bij hun sollicitatie.

Het FAQ-document geeft geen inhoudelijke ondersteuning aan de mentor op het vlak van begeleiding (bv. welk type opdrachten, variatie, complexiteit, ...), noch op het vlak van evaluatie. Er ontbreekt bijvoorbeeld een heldere omschrijving van de betekenis van de verschillende mogelijke oordelen op de evaluatiekaart.

Van de studenten verwacht de opleiding dat ze, naast het uitvoeren van de opdrachten die de werkplek hen geeft, dagelijks een timesheet bijhouden. Daarin vermelden ze welke

opdrachten ze vervullen, duiden ze hun mate van taakbeheersing aan en geven aan of de opdracht creatief en/of probleemoplossend is. Voor de commissie was het niet zo duidelijk hoe het onderscheid tussen creatief en/of probleemoplossend precies te maken, maar uit het gesprek met de studenten bleek dat het voor hen wel helder is. Een e-mail-flow uitwerken is een voorbeeld van een probleemoplossende opdracht, het ontwerpen van een affiche is een creatieve opdracht.

Daarnaast maken studenten een eindreflectieverslag en een korte video. De commissie kon enkele video's bekijken tijdens het locatiebezoek.

Leerdoelen en tussentijdse feedback bij de stages

In het ZER vermeldt de opleiding dat beide stages bijdragen aan alle leerresultaatlijnen, met een bijzondere focus op *Digital Skills* en *Professional Skills*.

De opleiding ontwikkelde een evaluatiekaart die de leerdoelen vermeldt. Per leerresultaatlijn zijn een zestal evaluatiecriteria opgenomen.

Er is geen onderscheid tussen de leerdoelen voor de groei- en de vervolmakingsstage.

De opleiding vermeldt in het ZER dat studenten tijdens hun vervolmakingsstage complexere opdrachten krijgen, of dat ze opdrachten moeten uitvoeren binnen een ander domein van marketing- en communicatiesupport. Tijdens de dialoog kon de commissie hiervan geen bevestiging terugvinden. Sommige werkveldvertegenwoordigers stelden expliciet dat er geen verschil is in de opdrachten voor beide stages.

Tijdens de dialoog ging de commissie in gesprek over de stagedoelstellingen. Ze wilde meer inzicht krijgen in de manier waarop opleiding en werkplek omgaan met de doelstellingen en ze erop toezien dat alle doelstellingen aan bod komen, ook gezien de studenten beide stages vaak op dezelfde werkplek doormaken.

De opleiding wees er tijdens de dialoog op dat de stagedoelstellingen breed geformuleerd zijn. Vertrekkend vanuit deze brede doelstellingen speelt ze in op vier profielen van studenten: zij die zich aangetrokken voelen tot sales, tot creatie, organisatorische aspecten of digitale marketing (SEO/SEA). De opleiding draagt bij tot de talentontwikkeling van de studenten. Ze biedt hun hulp zodat ze voldoende kunnen bijleren tijdens de stages.

De mentor neemt kennis van de leerdoelen via de evaluatiekaart. Hij overloopt deze met de student tijdens het sollicitatiegesprek.

De studenten gaven te kennen dat zij zelf een actieve rol opnemen in dat gesprek door aan te geven wat ze willen bijleren. Ook uit de dialoog met het werkveld kwam het beeld naar voren van stage mentoren die in sterke mate open staan voor de richting die de student wil uitgaan. De werkveldvertegenwoordigers spraken van een brede opleiding die in functie van de interesses van de student en de mogelijkheden van de werkplek verder vorm krijgt.

In het ZER vermeldt de opleiding dat de studenten tijdens de loop van het semester feedback en tips krijgen over de stages. De commissie wilde graag weten op welke manier de opleiding dit aanpakt.

De opleiding lichtte toe dat de stagebegeleider in gesprek gaat met alle studenten die zij begeleidt. Het gaat om een intervisie met de hele groep, waarin de studenten hun ervaringen kunnen delen over de opdrachten die ze vanuit de werkplek kregen, maar waar ook ruimte is voor hun gevoelens, de relatie met de mentor, de veiligheid van de omgeving. Sinds kort wordt tijdens deze intervisie met behulp van de KYSS-tool ook het *soft skills*-profiel van de studenten in kaart gebracht. Het intervisiegesprek vindt plaats in week 7 van de stage of iets vroeger.

In dezelfde periode organiseert de opleiding een werkveldcommissie waarop ze alle stage mentoren uitnodigt en bezorgt ze hun een Microsoft Forms-bevraging via mail. De mentoren kunnen daarin aangeven hoe de eerste indrukken van de student zijn: wat de eerste drie woorden zijn waarmee ze de student zouden beschrijven, of de student veel of

weinig feedback nodig heeft, of hij “goed op weg is”. Deze feedback vormt de basis voor een mogelijk vervolggesprek, een Teams-sessie of verdere interventies. De opleiding benadrukte dat studenten en mentoren weten dat ze ten alle tijde bij de stagebegeleider/-coördinator terecht kunnen; indien nodig zal de stagecoördinator actie ondernemen vóór de formele intervisie in week 7.

Uit de dialoog bleek nog dat de opleiding op advies van de dienst Onderwijsontwikkeling een tussentijds evaluatiegesprek van de stagementor zal vragen (met bijbehorend verslag) waarin de positieve punten en de werkpunten benoemd worden, zodat de student niet voor verrassingen komt te staan en zich niet louter op zijn eigen perceptie baseert. De evaluatiekaart kan hierbij gebruikt worden, maar dat is niet noodzakelijk. De vragen die in de Forms-bevraging aan bod komen, kunnen ook als leidraad dienen voor het gesprek.

Evaluatie van de stages

Stagementor en student vullen onafhankelijk van elkaar de evaluatiekaart in. Beiden geven een beoordeling door het zetten van een kruisje volgens de volgende beoordelingsschaal: niet van toepassing; onvoldoende of zwak; voldoende; goed; zeer goed. Er is ruimte om bijkomende feedback in te vullen.

De werkveldvertegenwoordigers die de commissie kon spreken noemden de evaluatiekaart een handig en overzichtelijk instrument, waarmee ze een duidelijk beeld kunnen geven van hoe een student scoort.

De opleiding heeft recent de evaluatiekaart voorgelegd aan de werkveldcommissie. Daaruit kwam de vraag naar voren om het onderdeel taal meer in detail uit te werken en mondeling en schriftelijk taalgebruik op te splitsen. De opleiding gaf aan dat ze de evaluatiekaart zal aanpassen in lijn met deze vragen uit de werkveldcommissie.

De commissie ging met het werkveld in gesprek over de scores. Ze wilde graag weten of het voor de stagementoren helder is welke score ze moeten toekennen aan de studenten. Een van de werkveldvertegenwoordigers noemde het verschil tussen de scores ‘onvoldoende’ en ‘goed’ te groot. Hij vangt dit op door voorafgaand aan het geven van de score aan een individuele stagiair in gesprek te gaan met de stagebegeleider. Een andere gesprekspartner haalde aan dat een zekere mate van subjectiviteit onvermijdelijk is. Hijzelf kijkt naar het potentieel van een student; voor een sterkere student is zijn beoordeling wat strenger. Sommige werkveldvertegenwoordigers verwachten een hogere kwaliteit van werk van een professionele bachelorstudent dan van een graduaatsstudent. Anderen verwachten eenzelfde mate van kwaliteit. Een werkveldpartner voegde toe dat hij in het geval van graduaatsstudenten louter naar het resultaat kijkt en bij een bachelor ook naar de weg die hij gelopen heeft om tot dat resultaat te komen.

Vermits de evaluatiekaart dezelfde is voor beide stages wilde de commissie verder weten op welke basis de stagementoren de score ‘goed’ toekennen naargelang het om de groei- of de vervolmakingsstage gaat. Een werkveldvertegenwoordiger benoemde het als ‘voldoende’ als de student uitvoert wat hem gevraagd wordt en als ‘goed’ indien hij zelf zaken voorstelt. Een andere vertegenwoordiger zei dat de opdrachten die een student krijgt in de vervolmakingsstage niet anders zijn dan in de groeistage, maar hij laat de studenten iets meer los, volgt hen minder intensief op.

De commissie is van mening dat het ontbreken van een duidelijk beoordelingskader met bijbehorende verwachtingen in de FAQ en het ontbreken van een heldere, meer uitgewerkte omschrijving van de beoordelingsniveaus het risico inhouden dat de beoordeling van studenten te veel afhankelijk is van de beoordelaar(s).

Op het einde van de stages vindt het evaluatiegesprek plaats tussen stagementor en stagebegeleider, aan de hand van de evaluatiekaart. De mentor haalt in dat gesprek voorbeelden aan om zijn beoordeling te staven.

De score voor de stage komt tot stand op basis van drie deelpunten op 20. De stagementor geeft de student op basis van de ingevulde evaluatiekaart en rekening houdend met de richtlijnen van HOGENT een score op 20. De stagebegeleider geeft op basis van alle elementen en na het gesprek met de stagementor eveneens een score op 20. Met de derde score op 20 evalueert de stagebegeleider de video die de studenten moeten maken.

De stagebegeleiders gaven aan dat ze bewaken dat alle studenten op gelijke wijze geëvalueerd worden door de hen toegewezen studenten gedurende het hele stageproces te begeleiden en door het evaluatiegesprek te voeren met de stagementor. Ook de reflectievideo vormt voor hen een belangrijke maatstaf. Voor de studenten werd duidelijk uitgeschreven wat in de video moet verwerkt worden opdat de stagebegeleiders tot een oordeel kunnen komen. Op basis van deze video's zeggen de stagebegeleiders vast te stellen dat er een groot verschil zichtbaar is tussen wat studenten gepresteerd hebben in de groeistage ten opzichte van de vervolmakingsstage.

De studenten zijn meestal niet aanwezig bij het gesprek tussen stagebegeleider en -mentor. De opleiding verwees naar praktische redenen: gesprekken plannen met bedrijven, rekening houdend met het examenrooster van de studenten, is moeilijk haalbaar. De opleiding vermeldde wel dat in zo goed als alle gevallen de scores op de evaluatiekaart van de mentor en de student gelijk zijn.

De commissie vroeg in welke mate studenten feedback krijgen na de evaluatie van de groeistage, zodat ze in een iteratief proces hun leren verder vorm kunnen geven. De opleiding gaf aan dat ze de mentoren vraagt om ook woordelijke commentaren in te vullen op de evaluatiekaart. Ze verwees verder naar de verschillende reflectie-instrumenten die gehanteerd worden en die studenten steeds moeten aanvullen, zoals het persoonlijk ontwikkelingsplan (POP), de KYSS-tool, een eindreflectieverslag en de videoreflecties.

De opleiding vermeldde dat de student normaal gezien de door de mentor ingevulde evaluatiekaart na het gesprek tussen stagementor en -begeleider ter beschikking krijgt. Uit het gesprek met de studenten kwam naar voren dat dit niet altijd het geval is. Er is ook niet altijd een formeel moment van bespreking van de evaluatiekaart met de mentor voorzien. Een student gaf aan dat ze baat zou hebben om meer inzicht te krijgen in de evaluatiekaart, omdat ze zelf beter wil leren omgaan met feedback.

De commissie meent dat de opleiding sterker kan inzetten op het betrekken van de student bij de evaluatie van de stages. Er is geen sprake van een driehoeksgesprek, maar ook tussen mentor en student is er geen verplicht gesprek om de evaluatie door de mentor te duiden. De commissie dringt erop aan dat de opleiding verzekert dat studenten altijd kunnen beschikken over de inhoudelijke feedback van de mentor en van de stagebegeleider bij de evaluatie. Vooral na de groeistage is dit belangrijk om de student in staat te stellen te remediëren.

Globaal evaluatiebeleid en eindevaluatie

In het ZER vermeldt de opleiding dat ze het evaluatiebeleid van HOGENT implementeert en daarbij maximaal rekening houdt met de eigenheid van het graduaatsniveau VKS 5.

De opleiding volgt de wijze van evalueren in de opleidingsonderdelen op aan de hand van het TOPTOC-document. Vanuit HOGENT is er een checklist beschikbaar die de docenten kunnen gebruiken om hun eigen en elkaars evaluatie onder de loep te nemen. De opleiding plant om deze checklist tijdens een werkvergadering aan de docenten voor te stellen, met als doel de kwaliteit van de evaluatie aan de hand van *peer review* verder te optimaliseren.

In het ZER geeft de opleiding aan dat in de loop van een semester de nadruk ligt op formatief evalueren. Pas naar het einde van het semester toe wordt er summatief geëvalueerd.

In het eerste modeltraject komen vrij veel schriftelijke examens voor, gezien het grote aantal studenten. De opleiding evolueert naar een meer geïntegreerde en authentieke evaluatie in het tweede modeltraject, waarbij het authentiek evalueren het sterkst tot uiting komt in het werkplekleren.

De evaluatie van de stages kwam aan bod in het vorige onderdeel van het rapport. Over de business projecten, die eveneens deel uitmaken van het werkplekleren, vermeldt het ZER dat het de docenten zijn die de uiteindelijke score bepalen. 40 % van die score bestaat uit procesevaluatie, 60 % wordt bepaald door de inhoud en de vorm van de mondelinge eindpresentatie en de wijze van presenteren en verdedigen. De score kan met 20 % procent verlaagd of verhoogd worden op basis van peer-evaluatie.

De commissie wilde graag weten op welke manier de opleiding vaststelt dat de student een startbekwame professional is.

De opleiding lichtte toe dat studenten niet aan de stages mogen beginnen als ze nog opleidingsonderdelen van het eerste opleidingsjaar meenemen. De opleiding benoemde de vervolmakingsstage als een toemaatje om te zien of ze daadwerkelijk startklaar zijn.

De antwoorden die de commissie tijdens de dialoog verwierf, namen de zorgen die ze had over de evaluatie en het bewaken van het eindniveau niet weg. De evaluatie van de stages leidt tot een holistisch oordeel, wat positief is. Door het ontbreken van de kaders die nodig zijn om tot een gelijkgerichte beoordeling te komen en waaruit helder moet blijken dat alle leerresultaten aan bod komen, kan de commissie er niet zeker van zijn dat alle studenten aan de norm voldoen. Ze heeft met andere woorden geen zekerheid over de borging van het eindresultaat.

De studenten gaven aan dat het voor hen duidelijk is wat ze moeten doen om te slagen. Tijdens de eerste les van elk opleidingsonderdeel krijgen ze een toelichting van de docent. Ook voor de start van de examenperiode overlopen de docenten wat bevraagd zal worden en op welke manier.

De commissie vroeg de studenten naar het jokersysteem waarmee de opleiding werkt in het kader van groepswerk. Het ZER vermeldt dat studenten beschikken over drie jokers die ze bij afwezigheid kunnen inzetten. Zijn de jokers op, dan krijgen ze een extra opdracht of worden ze toegewezen aan een ander team. De studenten uitten zich tijdens de dialoog als voorstander van dit systeem, dat volgens hen alleen voor de business projecten van toepassing is. Het gaat in hun ogen immers om belangrijke projecten waarbij ieders bijdrage telt.

De studenten vermeldden ook dat sommige andere opleidingsonderdelen met verplichte aanwezigheden werken. Wie niet komt, maakt volgens hen bijna geen kans op slagen. Ook het niet indienen van een opdracht kan tot gevolg hebben dat de student niet slaagt.

Begeleiding van de studenten door de opleiding en HOGENT-breed

Het ZER vermeldt dat studenten die problemen ondervinden tijdens het studeren in eerste instantie geholpen worden aan de hand van kennisclips (over bijvoorbeeld studiemethode, faalangst, ...) op het leerplatform Chamilo. Ook kunnen ze een Teams-gesprek aanvragen met de coördinatoren werkplekleren. In het geval studenten hun jaarprogramma willen aanpassen, dan kunnen ze dat bespreken met de studietrajectbegeleider.

De dialoog gaf de commissie de kans om dieper in te gaan op de begeleiding die de studenten ontvangen.

De commissie vroeg de opleiding of de studenten veel gebruikmaken van de ondersteuning die hogeschoolbreed wordt aangeboden.

De opleiding lichtte toe hoe de ondersteuning onder meer vorm krijgt voor studenten die het Nederlands niet als moedertaal hebben, wat vaker voorkomt bij graduaatsstudenten dan bij professionele bachelorstudenten. Deze studenten krijgen standaard extra tijd toegemeten

voor de examens. Ook mogen ze een vertalend woordenboek gebruiken. Studenten die ondanks die maatregelen moeite hebben met het begrijpen van de vragen, kunnen sinds kort de vraag stellen om deze met hen te overlopen.

Studenten met een functiebeperking kunnen naast individuele onderwijs- en examenmaatregelen tijdens hun opleiding rekenen op ondersteuning op maat door de studentenbegeleider+.

Op de vraag van de commissie waar zich de grootste aanpassingen voor deze studenten situeren, verwees de studentenbegeleider+ naar de examens: studenten krijgen 25 % meer tijd om de examens af te leggen en krijgen een apart lokaal ter beschikking.

Het komt ook voor dat de studentenbegeleider+ individuele begeleiding opstart rond het leren studeren. Op het vlak van stagebegeleiding heeft zich de voorbije twee jaren nog geen vraag naar ondersteuning voorgedaan.

De ondersteunende diensten hebben de indruk dat studenten die individuele begeleiding nodig hebben de weg naar hen wel weten te vinden, hoewel dat bij studenten met een andere moedertaal dan het Nederlands iets moeilijker loopt.

Omgekeerd stelt men vaak vast dat studenten die de taalondersteuning minder nodig hebben toch stappen zetten, vanuit een grote motivatie, naar de opleiding academisch Nederlands die aangeboden wordt in samenwerking met CVO 't Perspectief. Zoals supra vermeld kunnen studenten ook aan de slag met het zelfstudiepakket Taalwijs.

Ook is het de bedoeling om in het kader van het departement GO5, waarin alle graduataten van HOGENT onderdak vinden, tijdens de onthaalweek workshops over leren leren te organiseren voor alle graduataten, met als opzet de kloof tussen het secundair en het hoger onderwijs te verkleinen.

De docenten spelen een belangrijke rol in het doorverwijzen van studenten. Ook vervullen ze zelf een coachende rol; het is hun *mindset* om studenten aan te spreken en hen verder te helpen, eventueel door bijkomende taken te geven. De studenten gaven aan dat de docenten sterk aanspreekbaar zijn. Ze kunnen bijvoorbeeld de docenten aanspreken als ze een les gemist hebben.

Als een student op meerdere plaatsen uit de boot dreigt te vallen, bijvoorbeeld lange tijd niet naar de les geweest is, dan probeert de studietrajectbegeleider zelf contact te nemen. Indien nodig kan zij doorverwijzen naar de dienst Studentenvoorzieningen (STUVO) voor ondersteuning en advies op diverse gebieden, waaronder zorg (psychosociaal, medisch en financieel).

De studietrajectbegeleider bewaakt de studievoortgang van de studenten en wijst hen geregeld, vooral na de examenperiodes, op hun studie-efficiëntie.

Na de examens ontvangen alle studenten een e-mail waarin gemeld wordt dat ze bij de studietrajectbegeleider terecht kunnen. Het is wel aan de student om die stap te zetten. Maar de coördinatoren werkpleklers zetten ook in op acties voorafgaand aan de examens: ze leren studenten om, na het afronden van een opleidingsonderdeel, in te schatten wat de docenten zouden kunnen vragen op de examens.

De commissie merkte op dat er heel wat studenten zijn die per jaar tussen de 45 en 50 studiepunten opnemen. De opleiding beaamde dat het hier vaak gaat om werkstudenten. Uit een opleidingsoverstijgende profileringsbevraging bleek dat 66 % van de studenten een job uitoefent naast het studeren.

Meer dan de helft van de studenten in deze opleiding volgt dan ook een aangepast traject. De opleiding is bereid zich flexibel op te stellen, maar hanteert wel een aantal volg- en gelijktijdigheden. Ook de drie stagedagen per week zijn een vaststaand gegeven. Als het traject voor studenten moeilijk haalbaar is, adviseert de opleiding soms om er een half jaar langer over te doen.

Op het einde van de opleiding vindt een aantal studenten meteen werk op de stageplaats. Vanaf het huidige academiejaar werkt de opleiding samen met het rekruteringsbureau Hays. Het bedrijf informeert de studenten over onderwerpen zoals de opmaak van een CV en LinkedIn-profiel, motivatiebrieven en sollicitatiegesprekken. Wie verder wil studeren, kan eventueel een van de verkorte trajecten volgen die door de opleiding zijn uitgewerkt.

Klein, gedreven team dat elkaar ondersteunt

Het ZER vermeldt dat het team van de opleiding uit ongeveer 20 collega's bestaat. Dit komt neer op 5,08 VTE, waarvan 3,73 VTE voor docenten die exclusief verbonden zijn aan de opleiding; 1,35 VTE is voorbehouden voor docenten uit de bacheloropleidingen via serviceonderwijs. 0,5 VTE wordt toegewezen aan de opleidingscoördinatie en 0,2 VTE aan gastdocenten.

Alle teamleden hebben een onderwijsopdracht, waarbij sommigen actief zijn in beide afstudeerrichtingen. De meerderheid van de docenten heeft een professionele achtergrond in marketing en/of communicatie.

De coördinatie van de opleiding is tijdelijk gedelegeerd naar het opleidingshoofd van het Opleidingscentrum Business, dat vier graduaatsopleidingen omvat. De twee coördinatoren werkpleklers zijn momenteel het aanspreekpunt voor de studenten.

De commissie wilde van de verantwoordelijken voor het beleid graag weten hoe de opleiding ervoor zorgt dat alle docenten beschikken over de *skills* die nodig zijn om op VKS-niveau 5 les te geven.

Professionalisering wordt voorzien zowel door de opleiding zelf als door HOGENT. Daarop werd al ingezet vanaf de inkanteling in de hogeschool, wat niet alleen voor de studenten maar ook voor de docenten een grote verandering betekende.

De opleiding streeft ernaar om het hele team samen te brengen voor professionaliseringsinitiatieven. Omdat dit niet altijd lukt, organiseren ze dergelijke initiatieven vaak meerdere keren.

De commissie vroeg aan de docenten op welke manier professionaliseringsinitiatieven zoals de teamdagen inhoudelijk tot stand komen. De coördinatoren werkpleklers gaven aan dat ze in gesprek gaan met het team over mogelijke onderwerpen. Ook kwam de laatste twee jaren heel wat feedback van stagementoren tot bij hen. Zij bekijken welke onderwerpen verrijkend zijn voor het team en leggen deze voor aan de opleidingscoördinator ad interim. Al is een onderwerp dat ook aan bod zal komen op een teamdag. De focus zal niet alleen op de talen liggen, maar ook op bijvoorbeeld creatieve tools. De opleiding zal hiervoor een gastspreker aanspreken.

Docenten vermeldden dat ze verplicht zijn twee bijscholingen te volgen. Dat kan bijvoorbeeld gaan over twee teamdagen. Maar ook om bij te blijven in hun eigen vakgebied volgen ze bijscholingen. Alumni en het werkveld bevestigen dat docenten relevante kennis en vaardigheden bijbrengen. Een werkveldvertegenwoordiger vertelde de commissie bovendien ook veel bij te leren van de studenten.

De beleidsverantwoordelijken noemden als voorbeeld van een professionaliseringsinitiatief het formuleren van de leerdoelen in de aanloop van het opstellen van de ECTS-fiches. Per leerresultaatlijn gingen de docenten aan de slag, hierin ondersteund door de coördinatoren werkpleklers, zodat de doelen in lijn zijn met de onderwijskundige visie en met VKS-niveau 5.

Gevraagd wat het moeilijkste aspect blijft voor nieuwe docenten gaf de opleiding aan dat dit het zoeken naar het juiste VKS-niveau betreft. De docenten stellen zich voortdurend de vraag of hun lat juist ligt.

Voor het gehele team ligt de grootste uitdaging volgens de beleidsverantwoordelijken in het doel om de verschillende graduaatsopleidingen binnen het Opleidingscentrum Business meer te stroomlijnen, bijvoorbeeld wat de stages betreft. De *Teacher Design Teams* (TDT's) moeten hiertoe bijdragen, onder meer door het uitwisselen van *good practices*.

De docenten aanzien de TDT's als een kans om nog meer samen te werken, om elkaar als *sparring partner* verder aan te vullen. Ook voor nieuwe docenten kan een TDT fungeren als toetssteen voor de eigen praktijk. Het doel is volgens hen ook dat studenten de opleiding nog sterker als een eenheid ervaren.

De beleidsverantwoordelijken verwezen naar het grote enthousiasme en engagement dat in het team aanwezig is, in die mate dat ze de nood aanvoelen om de grenzen van het team te bewaken. Recent richtten ze daarom een denktank op met draagkracht als focus. De denktank zal een klein onderzoek voeren en wil ertoe bijdragen dat docenten duurzaam aan de opleiding verbonden blijven.

De opleiding krijgt ook de kans om aspecten die ontwikkeld worden door de dienst Onderwijsontwikkeling pas in een later stadium door te voeren. De opleidingscoördinator fungeert soms als *gatekeeper* in het geval de opleiding aangeeft dat de ontwikkelde zaken interessant zijn maar niet haalbaar op een bepaald moment.

De beleidsmakers kiezen bewust voor de "methode van de kleine stappen": een proces dat mogelijk langzamer verloopt maar waarin iedereen mee is. Welke stappen al dan niet prioriteit krijgen, wordt bepaald op basis van het jaaractieplan en binnen de curriculumcommissie. Ook het opstellen van het ZER heeft volgens de opleiding geleid tot een aantal te behandelen punten.

Concretisering van kwaliteitszorg en -borging

De opleiding benadrukt in het ZER dat ze veel belang hecht aan het betrekken van diverse stakeholders bij haar kwaliteitszorg en -borging. De commissie was op zoek naar meer concretisering, en kon hierover in gesprek gaan tijdens het locatiebezoek.

In het ZER vermeldt de opleiding dat ze beschikt over digitale gegevens over de tevredenheid van de studenten aan de hand van de monitoring 'Studenten aan het woord'. Verder is de zogenaamde 'olod-monitoring' beschikbaar: een communicatietool die via Chamilo peilt naar feedback van de studenten aan de hand van drie vragen (over begeleiding, werkvormen en leermateriaal) bij elk opleidingsonderdeel. Dat gebeurt tweemaal per semester. De opleiding geeft aan dat de participatiegraad van de studenten vrij laag ligt. Ze zal docenten en studenten motiveren om meer te participeren, zodat de resultaten representatiever worden.

Studenten participeren ook aan de opleiding via de curriculumcommissie. De commissie kon een student spreken die deel uitmaakt van deze commissie. Onderwerpen die aan bod kwamen, zijn bijvoorbeeld de examenroosters, de moeilijkheidsgraad van de opleidingsonderdelen naargelang studenten een vooropleiding hebben in de arbeidsmarktgerichte, dubbele of doorstroomfinaliteit en recent het cijferrapport vanuit HOGENT; op basis van cijfergegevens werden de instroom en het studierendement besproken, omdat dit lager ligt dan bij andere graduaatsopleidingen. De student gaf aan dat ze het gevoel hebben dat ze open kunnen communiceren en dat de opleiding aan de slag gaat met hun input.

De commissie wilde graag weten van de alumni en het werkveld hoe zij feedback kunnen geven aan de opleiding en dus betrokken zijn bij de kwaliteitszorg. De alumni benadrukten dat informeel feedback geven geen probleem is, omdat beide werkplekcoördinatoren heel toegankelijk zijn. Als het gaat over het invullen van een vragenlijst, zoals die verstuurd is in het voorjaar van 2024, raden de alumni de opleiding aan niet te lang te wachten na het afstuderen van de studenten. Eens ze aan hun nieuwe hoofdstuk begonnen zijn, heeft het geven van feedback aan de opleiding iets minder relevantie voor hen.

De eerste werkveldcommissie heeft plaatsgevonden in het voorjaar van 2024. Van de gesprekspartners die de commissie kon spreken, was niemand lid van de werkveldcommissie. Wel gaven de werkveldvertegenwoordigers aan dat ze in het kader van de stages feedback kunnen geven aan de opleiding.

In het ZER is sprake van partners zoals VLAJO en overleg met andere graduaatsopleidingen, al dan niet binnen HOGENT. De opleiding vermeldt dat ze in de toekomst het verzamelen en verwerken van de input van al haar stakeholders verder zal verankeren.

De opleiding communiceert intern over haar onderwijskwaliteit via het digitaal opleidingsportfolio dat alle gevalideerde outputdocumenten van de instrumenten uit de regie omvat. Op de website van HOGENT zijn de recentste beoordelingsrapporten of adviesrapporten ter beschikking. Deze bevatten de kwaliteitswaarborgen van en aanbevelingen voor de opleidingen.

3 Oordeel

De door de NVAO aangestelde commissie beoordeelt op basis van het door haar gevoerde onderzoek de kwaliteit van de opleiding Graduaat in de marketing- en communicatiesupport aan HOGENT als voldoende en brengt daarom een positief advies met aanbevelingen met betrekking tot accreditatie uit aan de NVAO.

Op basis van het ZER, de bijkomende informatie die de commissie opvroeg en de dialoog tijdens heeft de commissie inzicht gekregen in een aantal onderwerpen die ze vooraf afgebakend had. Ze heeft de dialoog met de opleiding, studenten, alumni en het werkveld als heel constructief ervaren.

Het was voor de commissie soms lang zoeken om de antwoorden te vinden op haar vragen. Voor de toekomst wil ze de instelling en haar opleidingen aanraden om ervoor te zorgen dat een zelfevaluatierapport alle belangrijke elementen bevat die een buitenstaander toelaten om een helder beeld te krijgen van de opleiding. De commissie begrijpt dat het niet eenvoudig is de essentie te vatten en toch goed aan te geven waarop bepaalde keuzes gebaseerd zijn. Zij heeft echter een aantal van deze belangrijke aspecten pas tijdens de dialoog kunnen uitklaren.

De commissie waardeert de manier waarop de opleiding missie en visie verder doorontwikkeld heeft na de toets nieuwe opleiding. Dat de gegradueerde een veeleer ondersteunende rol opneemt, komt mooi tot uiting in de zeven speerpunten die de visie van de opleiding schragen.

Ook meent de commissie dat de opleiding haar bijgestelde visie op een coherente manier vertaald heeft in het opleidingsprogramma. De leerresultaatlijnen en onderliggende opleidingsonderdelen zijn in lijn met de uitgangspunten van de opleiding. Het uitgebreide TOPTOC-document komt op de commissie over als een nuttig en bruikbaar instrument om het overzicht op alle leerresultaten, de opleidingsonderdelen en werk- en evaluatievormen te behouden.

De commissie vindt het sterk dat de opleiding, in afstemming met het werkveld, blijvend belang hecht aan talen – ook al is het een factor die mogelijk weegt op de instroom van de afstudeerrichting CS. De manier waarop de opleiding haar talenbeleid in de praktijk brengt, aan de hand van opleidingsonderdelen die per taal afgestemd zijn op de noden van de doelgroep, vindt de commissie sterk. Ook het buddyproject getuigt van een aanpak die maximaal inspeelt op wat de instromende studenten nodig hebben. De commissie raadt de opleiding wel aan om samen met de studenten te onderzoeken waarom zijzelf niet goed kunnen inschatten waarom ze geslaagd waren voor Frans of Engels.

De commissie vindt het internationaliseringsaanbod van de opleiding sterk. De opleiding geeft blijk van een goed onderbouwde visie. Ze acht internationale en interculturele competenties relevant voor een business-opleiding en geeft de projecten zodanig vorm dat ze rekening houden met mogelijke belemmerende factoren voor graduaatsstudenten. De opleiding maakt ook de brug met haar talenbeleid.

Gezien de snelle technologische evoluties in de marketing- en communicatiesector had de commissie veel aandacht voor de manieren waarop de opleiding erop toeziet dat ze relevant blijft.

De commissie is van oordeel dat de opleiding de juiste weg is ingeslagen met de nieuwe opleidingsonderdelen en de leerresultaatlijn *Digital skills*. De werkveldvertegenwoordigers bevestigden het belang dat de opleiding hecht aan deze vaardigheden. Zowel de opleiding, de alumni en studenten als het werkveld menen dat het aanleren van specifieke digitale tools meestal op de werkplek kan gebeuren. Het werkveld prees trouwens het initiatief dat de

studenten zelf nemen om zich minder of onbekende tools eigen te maken. Alleen op het vlak van online advertising raadt de commissie de opleiding aan te bekijken of een doorgedreven authentieke oefening de studenten beter kan voorbereiden op het werkveld. Ook zou het de studenten motiveren als ze de impact van hun oefening daadwerkelijk konden vaststellen.

De commissie had in het ZER meer aandacht voor AI verwacht, gezien de grote impact op de sector. Tijdens de dialoog kreeg ze inzage in de manier waarop de docenten AI inzetten, bijvoorbeeld in het talenonderwijs. Dat de opleiding gebruik kan maken van het HOGENT-kader en voor MS in kaart heeft gebracht waar AI aan bod komt of kan komen, vindt de commissie positief. Ze beveelt de opleiding aan op korte termijn te werken aan een doorvertaling van het HOGENT-kader naar de volledige opleiding en dat helder te documenteren.

De commissie heeft veel respect voor de manier waarop het relatief kleine team de opleiding draagt. Het team van ongeveer 5 VTE is bovendien versnipperd over een 20-tal opdrachten. Uit de dialoog kwam in sterke mate naar voren hoe de teamleden elkaar ondersteunen. Ze vertonen een groot enthousiasme en engagement en een dito werkkraft. De commissie waardeert het dat de beleidsverantwoordelijken hiervoor aandacht hebben, onder meer via een project rond draagkraft.

Beide coördinatoren werkpleklers, die momenteel een sleutelpositie innemen naast de opleidingscoördinator ad interim, spelen volgens de commissie een grote rol in zowel het dagelijkse reilen en zeilen van de opleiding als in het brengen van samenhang in het team. Gezien de beperkte omkadering voor een grote groep studenten is de commissie ervan overtuigd dat de opleiding er baat bij zou hebben dat er snel weer een *dedicated* opleidingscoördinator wordt aangesteld. Dit zou een stuk van de werkdruk bij de coördinatoren werkpleklers wegnemen.

De commissie is van mening dat de kennis van het vakgebied die in het team aanwezig is, en die de opleiding verder bewaakt via gerichte aanwervingen, het relevant blijven van de opleiding ondersteunt.

De commissie waardeert dat de opleiding haar didactiek wil afstemmen op het graduaatsniveau door middel van een hoge mate van interactiviteit met de studenten. Voorafgaand aan de dialoog had ze daarbij twee bekommernissen. Enerzijds vroeg ze zich af hoe dergelijke mate van interactief lesgeven voor de docenten haalbaar zou zijn, zeker in het geval van grote groepen studenten. Anderzijds wilde ze graag weten hoe de opleiding alle docenten meekrijgt in deze didactische principes en aanpak, vooral in het geval van nieuwe docenten en docenten met kleine lespercentages.

De commissie vernam tijdens de dialoog dat docenten vaak met deelgroepen werken, zeker in het geval van grote studentenaantallen. De commissie waardeert de manieren waarop de docenten trachten tegemoet te komen aan de studenten, bijvoorbeeld door een briefing via een gemeenschappelijk Teams-overleg te laten volgen door groepswerk. Ze meent niettemin dat het nog steeds uitdagend is om de studenten les te geven, op te volgen en van feedback te voorzien in het geval het om veel kleine subgroepen gaat. Ook lijken groepen van bijvoorbeeld 50 studenten haar nog omvangrijk om de ambitie van interactief lesgeven in de praktijk te brengen. Ze wil de opleiding vragen hiervoor blijvend aandacht te hebben.

Uit de gesprekken blijkt dat de opleiding docenten een grote vrijheid geeft om die werkvormen te kiezen die voor hen het best passen. De commissie respecteert deze keuze. De begeleiding van nieuwe docenten en docenten met beperkte opdracht verloopt vooral informeel, via gesprekken en het doorgeven van lesmateriaal. Dit is voor de commissie een element van zorg. Ze is ervan overtuigd dat deze doelgroepen meer handvatten nodig hebben, bijvoorbeeld wat betreft activerend lesgeven aan grote groepen. Ze vraagt de opleiding werk te maken van een doorvertaling van de hogeschoolbrede kaders op het vlak van het onderwijsconcept en de (didactische) lespraktijk.

De professionaliseringsinitiatieven van de opleiding en de hogeschool bieden volgens de commissie voldoende mogelijkheden voor het team om zich verder te professionaliseren. De teamdagen en de manier waarop de opleiding zich erop toelegt om zoveel mogelijk docenten te laten participeren, vond de commissie een sterk voorbeeld van de samenhang in het team die de opleiding beoogt. Het team toonde zich ook erg enthousiast over de inhoudelijke invulling en het feit dat ze onderwerpen kunnen aandragen.

De commissie besteedde heel wat aandacht aan het werkplekleren. Op basis van de dialoog werd de onderbouwing van de opleiding duidelijk voor het gebruik van de termen 'werkplekleren' en 'stage'. Het werd haar duidelijk dat de opleiding zich wel degelijk richt op het bereiken van nieuwe leerdoelen tijdens de stages. Ook kreeg de commissie een goed zicht op de invulling van het werkplekleren in het eerste opleidingsjaar. Ze meent dat de business projecten – aangevuld met het opleidingsonderdeel rond marktonderzoek voor MS – een relevante manier zijn om studenten in het eerste modeltraject in contact te brengen met het werkveld en het werkplekleren in te vullen.

Uit de gesprekken blijkt dat de coördinatoren werkplekleren helder voor ogen hebben hoe ze het werkplekleren vorm geven. De commissie waardeert hun inzet en visie. Toch uit de commissie ook enkele elementen van zorg met betrekking tot de uitwerking van de stages, op het vlak van de leerdoelen, de ondersteuning van de mentoren en de evaluatie van de studenten.

Een eerste zorg gaat over de leerdoelen bij de stages. De opleiding hanteert dezelfde evaluatiekaart voor beide stages en voor beide stages geeft ze alle leerresultaten als leerdoelen zonder verdere omschrijving. In het ZER geeft de opleiding aan dat de opdrachten in de vervolmakingstage complexer zijn of meer uitgebreid worden, maar de commissie vond hiervan geen bevestiging tijdens de gesprekken. Bovendien vervullen de meeste studenten hun twee stages op dezelfde werkpleklocatie, maar dit is niet verplicht. Het al dan niet vervullen van de stages op dezelfde werkpleklocatie heeft onvermijdelijk een impact op het verloop en de inhoud van de stage. Ook hier bleef het voor de commissie onduidelijk hoe de opleiding het verwerven van alle leerdoelen op het gewenste niveau opvolgt. De commissie beveelt de opleiding aan om te zoeken naar mogelijkheden om het onderscheid tussen beide stages te verhelderen, met behoud van de flexibele invulling, die een sterkte is. Daarbij zou de opleiding ook kunnen kijken naar mogelijkheden voor de studenten om hun groei nog meer expliciet in kaart te brengen. Op die manier kan de opleiding ook beter garanderen dat alle leerdoelen aan bod komen.

Een tweede zorg houdt verband met de invulling van de stage en de manier waarop de opleiding haar verwachtingen met betrekking tot de begeleiding door mentoren duidelijk maakt. Opleiding en werkplekken zijn het erover eens dat graduaatsstudenten meer begeleiding nodig hebben dan professionele bachelorstudenten. De commissie kon evenwel geen duidelijke indicaties vinden van hoe de opleiding de mentoren ondersteunt in hun begeleidingsopdracht, met aandacht voor dit verschil in profiel. Het FAQ-document bevat naar de mening van de commissie voornamelijk praktische afspraken. De concrete invulling van de stage is de verantwoordelijkheid van de werkplek waar de mentor in overleg met de student de opdrachten bepaalt. Zowel uit de dialoog met de studenten als met het werkveld kwam een beeld naar voren van studenten met een groot eigenaarschap betreffende de invulling van hun stage. De commissie is van oordeel dat eigenaarschap een positief gegeven is, op voorwaarde dat er een helder kader is. De commissie meent dat het hier niet over een complex en uitgebreid document hoeft te gaan; een dergelijk kader moet vooral expliciet zijn en tastbaar maken wat van elke betrokkene verwacht wordt.

Het derde punt van zorg houdt verband met de evaluatie van de stages. Deze gebeurt aan de hand van een evaluatiekaart die dezelfde is voor beide stages. De mentor speelt een belangrijke rol in de uiteindelijke score: 1/3 van het totaal van de punten. De omschrijving van de beoordelingsniveaus is erg summier en een kader om een onderscheid te maken tussen de

groeistage en de vervolmakingsstage ontbreekt. Uit de gesprekken blijkt dat het werkveld in de praktijk verschillende invullingen geeft aan de scores. Ook hier speelt volgens de commissie het ontbreken van een helder kader een rol. Ze adviseert de opleiding in het evaluatie-instrument beter te omschrijven wat onder de verschillende scores verstaan wordt en het onderscheid tussen beide stages te verduidelijken. Dat kan zonder het instrument sterk te verzwaken. De hanteerbaarheid van het instrument wordt nu immers door het werkveld gepercipieerd als een sterkte.

De commissie was ook op zoek naar de manier waarop de opleiding de scores kalibreert, bijvoorbeeld via het vierogenprincipe. De stagementor overlegt over de scores met de stagebegeleider of de coördinator werkpleklers, wat zeker positief is. Een verder doorgedreven kalibratie is echter niet voorzien, maar zou volgens de commissie zinvol zijn.

Een algemeen kader, waarin het onderscheid tussen beide stages, de verwachtingen t.a.v. de mentoren in relatie tot het opleidingsprofiel en de evaluatie helderder omschreven zijn zal volgens de commissie leiden tot een versterkte evaluatiepraktijk.

De commissie is van mening dat de opleiding de studenten goed begeleidt. De docenten en de coördinatoren werkpleklers zijn aanspreekbaar voor de studenten, die ook de weg vinden naar de HOGENT-brede ondersteuning indien nodig.

De commissie heeft de studenten ervaren als gemotiveerd en leergierig, en dat is ook de manier waarop de werkveldvertegenwoordigers hen percipiëren.

Wat kwaliteitszorg en -borging betreft meent de commissie dat de opleiding veel goede wil toont om alle stakeholders te betrekken bij haar kwaliteit. Doorheen de dialoog was de commissie op zoek naar de concretisering hiervan.

De commissie is van oordeel dat de curriculumcommissie een relevant orgaan is dat de kwaliteitsvolle doorontwikkeling van de opleiding zal ondersteunen.

De opleiding maakt ook gebruik van werkveldcommissies en gaf concrete voorbeelden van agendapunten waarover ze zich in deze commissies gebogen heeft. De commissie raadt de opleiding aan hierop zeker verder in te zetten. Ze acht het belangrijk om de talrijke contacten die de opleiding heeft in het kader van de business projecten en de stages aan te vullen met formele input- of feedbackmomenten op geregelde tijdstippen.

Verder is de opleiding zich bewust van de lage responsgraad van de studentenbevragingen; de commissie vindt het positief dat de opleiding actie zal ondernemen om de responsgraad te verhogen.

De commissie is van oordeel dat de opleiding een beroep kan doen op heel wat structuren, gremia en instrumenten die de kwaliteit van haar onderwijs kunnen ondersteunen. De commissie heeft ook gezien dat de opleiding voor veel aspecten al stappen gezet heeft om deze in te zetten en door te vertalen. De commissie moedigt de opleiding aan dit te continueren en dit alles verder te ontwikkelen. Samen met de inzet van het enthousiaste en betrokken team zal dit de opleiding verder versterken.

De commissie formuleert op basis van het gevoerde onderzoek de onderstaande aanbevelingen:

- Onderneem een aantal acties om te kunnen borgen dat de studenten alle leerdoelstellingen bereiken tijdens de groei- en vervolmakingsstages:
 - Creëer een helder kader voor de invulling van de stages in relatie tot de leerdoelen, zodat voor alle betrokkenen de verwachtingen helder zijn.
 - Verduidelijk het onderscheid tussen beide stages, zodat de invulling ervan echt het verschil tussen groei- en vervolmakingsstage weergeeft.
 - Zorg voor een sterkere voorbereiding van de stagementoren. Neem hen verder mee in het opleidingsprofiel, zodat het voor hen helderder wordt wat ze van deze graduaatsstudenten mogen verwachten.

- Maak duidelijker waarvoor de verschillende scores op de evaluatiekaarten staan, zodat de stagementoren de studenten op een meer gelijkgerichte manier kunnen beoordelen.
 - Installeer een systematische vorm van kalibratie met het oog op een gelijkgerichte beoordeling, onafhankelijk van de beoordelaar.
- Zorg voor een duidelijk kader met de opleidingsspecifieke doorvertaling van het onderwijsconcept en de didactische principes, ter ondersteuning van het docententeam in het algemeen en van nieuwe docenten en docenten met een beperkte opdracht in het bijzonder. Besteed hierbij de nodige aandacht aan de concretisering van de activerende didactiek, aangepast aan de groepsgrootte.
- Zorg voor een verdere doorontwikkeling van de structuren en instrumenten die momenteel al voorhanden zijn, op een manier die de kwaliteitszorg en -borging ten goede komt:
 - Versterk en veranker de werking met de werkveldcommissie, curriculumcommissie etc.
 - Zet (nieuwe) instrumenten verder in, bijvoorbeeld het instrument niveaubepaling 5-6-7, de reflectietool professionele identiteit, de checklist kwaliteitsvol leermateriaal.
 - Vertaal hogeschoolbrede kaders (bijvoorbeeld rond AI) door naar de opleidingsspecifieke context en zet deze in.
- Realiseer op korte termijn een duurzame oplossing voor de huidige interimstructuur. Management, coördinatoren en teamleden tonen zich bijzonder flexibel en toegewijd door extra verantwoordelijkheden op te nemen en de continuïteit van de opleiding te verzekeren in de context van deze voorlopige omstandigheden. Structurele versterking van de omkadering zal het team de nodige ruimte geven om te focussen op kernopdrachten en om de opleiding met grotere daadkracht verder uit te bouwen in goede samenwerking met de dienst Onderwijsontwikkeling.

Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding

Instelling	HOGENT
Naam opleiding	Graduaat in de marketing- en communicatiesupport
Niveau en oriëntatie	Niveau 5 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur (VKS5) - Graduaatsopleiding
(Bijkomende) titel	-
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
Afstudeerrichtingen	• Marketingsupport • Communicatiesupport
opleidingstrajecten voor werkstudenten, voltijds/deeltijds trajecten, dag-/avondonderwijs, onderscheiden vormen van diplomering	• dagonderwijs
De vestiging(en) waar de opleiding wordt aangeboden	Gent
Onderwijstaal	Nederlands
Studieomvang (in studiepunten)	120
De aansluitingsmogelijkheden en de mogelijke vervolgopleidingen	• Bachelor in het bedrijfsmanagement, afstudeerrichting marketing • Bachelor in organisatie & management

Bijlage 2: Opleidingsspecifieke leerresultaten (OLR)

OLR 1

De gegradueerde ondersteunt de afdeling/organisatie en maakt correct gebruik van passende tools en technieken in functie van marketing- en/of communicatieactiviteiten.

OLR2

De gegradueerde ondersteunt bij het beheer van de informatie en de data van de afdeling/organisatie.

OLR 3

De gegradueerde ondersteunt marketing- en/of communicatieprojecten en –acties met aandacht voor de contextfactoren en stemt af met de betrokken partijen.

OLR 4

De gegradueerde gebruikt meerdere talen bij het uitvoeren van zijn marketing- en/of communicatieprojecten - en acties.

OLR 5

De gegradueerde werkt probleemoplossend en doelgroepgericht.

OLR 6

De gegradueerde is zelfkritisch, identificeert eigen professionaliseringsnoden, ontwikkelt en verbetert permanent de eigen deskundigheid.

OLR 7

De gegradueerde werkt zowel zelfstandig als in team en handelt (pro)actief.

OLR 8

De gegradueerde onderhoudt contacten en relaties in functie van het uitvoeren van marketing- en/of communicatieprojecten en –acties.

OLR 9

De gegradueerde draagt in overleg met de leidinggevende bij aan de kwaliteitszorg door projecten en acties op te volgen, te evalueren, verbetervoorstellen te formuleren en deze te implementeren.

OLR 10

De gegradueerde verzamelt en verwerkt data in functie van de communicatiestrategie en het communicatieplan.

OLR 11

De gegradueerde ondersteunt een bedrijf of organisatie bij de uitvoering of de coördinatie van communicatieprojecten en –acties, rekening houdend met de communicatiestrategie.

OLR 12

De gegradueerde schrijft en redigeert eenvoudige teksten binnen een aangeleverd format.

OLR 13

De gegradueerde ondersteunt de interne en externe communicatie van een bedrijf of organisatie.

OLR 14

De gegradueerde verzamelt en verwerkt data in functie van de marketingstrategie en het marketingplan.

OLR 15

De gegradueerde ondersteunt een bedrijf of organisatie bij de uitvoering en de coördinatie van marketingprojecten en –acties, rekening houdend met de marketingstrategie.

OLR 16

De gegradueerde biedt ondersteuning aan commerciële medewerkers.

Bijlage 3: Samenstelling van de commissie

De beoordeling is gebeurd door een commissie van deskundigen aangesteld door de NVAO. Deze is als volgt samengesteld:

Hilde Sels (*voorzitter*), Kwaliteitsdeskundige, voorheen bij Thomas More Hogeschool, met pensioen sinds 1 april 2023.

Frits Van Essen (*commissielid*), Teamleider Ad Online Contentcreator/Ba Communicatie/Ma strategische communicatie, NHL Stenden.

Roel Van Aelst (*commissielid*), Directeur marketing en communicatie, iO.

Omar Avci (*student-commissielid*), Student Graduaat Marketing- en communicatiesupport, AP hogeschool.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Ruben Debusschere** (*procescoördinator*), beleidsmedewerker NVAO.
- **Kristl Van der Heyden** (*extern secretaris*), eigenaar MOORLANDcommunicatie.

Alle commissieleden hebben de deontologische code van de NVAO ondertekend.

Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding

Locatiebezoek graduaat in de marketing- en communicatiesupport
woensdag 23 april 2025

Uur	Gespreksgroep/activiteit
8.30u – 9.00u	Ontvangst
9.00u – 10.00u	Beleid opleiding <i>Gesprekspartners:</i> - departementshoofd - opleidingshoofd en opleidingscoördinator - stafmedewerker Onderwijsontwikkeling
10.00u – 10.30u	Pauze
	Lesgevers <i>Gesprekspartners:</i> - coördinator werkplekieren en lesgever (Business project: deel 1, Business project: deel 2, Groeistage communicatiesupport, Vervolmakingsstage communicatiesupport, Groeistage marketingsupport, Vervolmakingsstage marketingsupport) - coördinator werkplekieren en lesgever (Business project: deel 1, Business project: deel 2, Groeistage communicatiesupport, Vervolmakingsstage communicatiesupport, Groeistage marketingsupport, Vervolmakingsstage marketingsupport) - lesgever (Digital skills: spreadsheet, Digital skills: datamanagement) - lesgever (Zakelijk Nederlands, Business English, Business English – Projects, Professional English, Groeistage communicatiesupport, Vervolmakingsstage communicatiesupport) - lesgever (Methoden en technieken van marktonderzoek, Marktonderzoek in de praktijk) - lesgever (Français communicatif, Français professsionnel) - lesgever (Consumentenpsychologie, Verkooptraining en verkoopmanagement)
12.00u – 13.00u	Lunch
13.00u – 13.40u	Studenten <i>Gesprekspartners:</i> - student Marketingsupport – modeltraject 2 - student Marketingsupport – modeltraject 2 - student Marketingsupport – geïndividualiseerd traject modeltraject 1 en 2 - student Marketingsupport – modeltraject 2 - student Communicatiesupport - modeltraject 2 - student Communicatiesupport – modeltraject 1
13.40u – 14.05u	Pauze
14.05u – 14.35u	Studentenvoorzieningen <i>Gesprekspartners:</i> - opleidingshoofd en opleidingscoördinator - studentenbegeleider+ - studietrajectbegeleider - coördinator werkplekieren en lesgever (Business project: deel 1, Business project: deel 2, Groeistage communicatiesupport, Vervolmakingsstage communicatiesupport, Groeistage marketingsupport, Vervolmakingsstage marketingsupport)
14.35u – 14.55u	Pauze

	Werkveld en alumni <i>Gesprekspartners:</i> <i>Werkveld:</i> - stafmedewerker marketing en communicatie CAW (mentor beide afstudeerrichtingen) - brand manager Star-tracking (mentor afstudeerrichting marketingsupport) - zaakvoerder – webstrateeg Trivali (mentor afstudeerrichting marketingsupport) - communicatiedeskundige Contactpunt (mentor afstudeerrichting marketingsupport) - VLAJO-coördinator hoger onderwijs Oost- en West-Vlaanderen (externe partner Business project: Deel 1 en Business project: Deel 2 – beide afstudeerrichtingen) <i>Alumni:</i> - marketing- en managementassistent MEET - marketing- en communicatiemanager Brickx advocaten - digital marketing coordinator Enfocus
15.45u – 16.30u	Interne bespreking NVAO-commissie/vrij inloophmoment
16.30u – 17.00u	Nabespreking + reflectie - algemeen directeur - directeur Onderwijsaangelegenheden - diensthoofd Kwaliteitsborging - departementshoofd - opleidingshoofd en opleidingscoördinator - stafmedewerker Onderwijsontwikkeling - coördinator werkplekieren en lesgever - coördinator werkplekieren en lesgever - lesgever - lesgever - lesgever - lesgever - studiebegeleider+ - studietrajectbegeleider - stafmedewerker Kwaliteitsborging

Bijlage 5: Verantwoording

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het “*Beoordelingskader Opleidingsaccreditatie op maat van de eigen regie*” van juni 2020, zoals bekrachtigd door de Vlaamse regering op 27 november 2020.

Nadat de aanvraag ingediend door de instelling ontvankelijk werd verklaard, heeft de NVAO een commissie samengesteld. Deze commissie werd goedgekeurd door het dagelijks bestuur van de NVAO. De instelling tekende geen bezwaar aan tegen de commissie.

De commissie heeft zich aan de hand van de door de opleiding verstrekte documenten op de beoordeling voorbereid. Voorafgaand aan een voorbereidend overleg heeft elk commissielid de eerste indrukken opgemaakt en werden prioritaire vragen opgesteld.

Tijdens de voorbereidende werkzaamheden heeft de commissie verder alle verkregen informatie besproken en heeft zij tevens de dialoog met de instelling en de opleiding voorbereid.

Aan de hand van NVAO's Waarderende Aanpak heeft de commissie zich tijdens de dialoog verder verdiept in de context van de opleiding en op basis daarvan een onderzoek gevoerd naar de kwaliteit van de opleiding.

Tijdens de afrondende werkzaamheden heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een holistisch oordeel. De commissie heeft deze conclusie in volledige onafhankelijkheid genomen.

Het totaal aan beschikbare gegevens is verwerkt tot een ontwerp van beoordelingsrapport. Eens alle commissieleden hadden ingestemd met de inhoud van het beoordelingsrapport, heeft de voorzitter van de commissie het beoordelingsrapport vastgesteld. Het door de voorzitter vastgestelde beoordelingsrapport werd aan de NVAO bezorgd.

Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal

Documentatie beschikbaar gesteld bij de aanvraag

- Zelfevaluatierapport
- Bijlagen
 - Bijlage 1: De opleiding in cijfers
 - Bijlage 2: Domeinspecifieke leerresultaten
 - Bijlage 3: Opleidingsspecifieke leerresultaten
 - Bijlage 4: Opleidingsvisie
 - Bijlage 5: Leerresultaatlijnen
 - Bijlage 6: Instrument niveaubepaling 5-6-7
 - Bijlage 7: Opleidingsdatasheet
 - Bijlage 8: Opleidingsprogramma
 - Bijlage 9: TOPTOC – leerresultatenmatrix
 - Bijlage 10: Onderwijsconcept
 - Bijlage 11: Reflectietool professionele identiteit

Documenten opgevraagd voorafgaand aan de dialoog

- Opleidingsprogramma met aantal studiepunten per opleidingsonderdeel
- Toelichting en evaluatiekaarten werkplekleren
- Toelichting teamorganisatie

Documenten beschikbaar gesteld tijdens de dialoog

- Map met FAQ voor stagebegeleiders
- Voorbeelden m.b.t. business projecten, uitgesteld op tafel
- Video over internationale projecten
- Document met FAQ voor stagementoren

