

hbo-bachelor
E-commerce Marketing Sales
Hogeschool TIO

1	Samenvattend advies	3
2	Werkwijze panel	5
3	Beschrijving van de opleiding	7
	3.1 Algemeen	7
	3.2 Profiel instelling	7
	3.3 Profiel opleiding	7
4	Opleidingsbeoordeling	10
	4.1 Beoogde eindkwalificaties	11
	4.2 Programma	13
	4.3 Personeel	17
	4.4 Voorzieningen	19
	4.5 Kwaliteitszorg	20
	4.6 Toetsing	21
	4.7 Afstudeergarantie en financiële voorzieningen	22
	4.8 Aanbevelingen aan de opleiding	22
	4.9 Algemene conclusie over de kwaliteit van de opleiding	23
5	Overzicht oordelen	24
	Bijlage 1: Samenstelling panel	25
	Bijlage 2: Programma locatiebezoek	27
	Bijlage 3: Overzicht van bestudeerde documenten	29
	Bijlage 4: Lijst met afkortingen	31

1 Samenvattend advies

Hogeschool Tio heeft bij de NVAO een aanvraag ingediend voor een uitgebreide toets nieuwe opleiding voor de hbo-bacheloropleiding E-commerce Marketing Sales. De NVAO heeft een panel van deskundigen gevraagd een advies over deze nieuwe opleiding uit te brengen. In deze samenvatting geeft het panel de overwegingen en de oordelen die de basis vormen van het advies van het panel aan de NVAO over deze opleiding.

De doelstellingen en eindkwalificaties van deze opleiding sluiten aan bij het landelijk profiel van de opleidingen Commerciële Economie en zijn daardoor gevalideerd en gelegitimeerd. Het panel vindt het op e-commerce gerichte profiel van de opleiding belangwekkend, omdat het aansluit bij een nieuwe ontwikkeling op het gebied van marketing en sales. De opleiding definieert het begrip e-commerce daarbij, zo stelt het panel tot zijn genoegen vast, in een brede betekenis, inhoudende bedrijfsprocessen als inkoop en logistiek. De eindkwalificaties komen door de koppeling aan de standaarden uit *Kwaliteit als Opdracht* van de Vereniging Hogescholen overeen met het niveau van hbo-bachelor. Het panel vindt wel dat het e-commerceprofiel ook in de eindkwalificaties zelf duidelijk tot uiting moet komen. De opleiding heeft een hechte relatie met het relevante werkveld in de vorm van een krachtige werkveldadviescommissie en een stevige band met de brancheorganisatie van webwinkels in Nederland. De functies waarvoor de opleiding de studenten toerust, zijn relevant voor de opleiding en van het gewenste niveau.

Het curriculum sluit aan bij de eindkwalificaties en is naar behoren uitgewerkt door de curriculumcommissie waarin docenten en onderwijskundigen samenwerken. Het panel heeft het vertrouwen dat de opleiding op elk van de vestigingen van Hogeschool Tio volledig kan worden aangeboden. Het curriculum omvat de gewenste onderdelen van marketing en sales en gaat in op onderwerpen als marktonderzoek, dienstenmarketing en strategische marketing. Ook al zijn de aspecten van e-commerce in voldoende mate in het curriculum opgenomen, toch vindt het panel het verband tussen e-commerce en de andere onderdelen nog onvoldoende uitgekristalliseerd. Het panel is positief over de wijze waarop en de mate waarin de studenten nieuwe ontwikkelingen leren kennen. Het effect van e-commerce op het bedrijfsmodel van organisaties wordt licht aangeraakt maar voldoende voor een opleiding op dit niveau. De literatuur die de opleiding voorschrijft, is inhoudelijk en qua niveau naar behoren. Het aandeel van de beroepspraktijk in het curriculum is ruim voldoende. De studenten voeren opdrachten en cases uit de beroepspraktijk uit, lopen stage en voeren hun afstudeerproject in de praktijk uit. De praktijkkennis van de docenten is gewaarborgd en waardevol. De opleiding besteedt genoeg aandacht aan de internationale dimensie en biedt de studenten ruime mogelijkheden om met het buitenland in contact te komen. Ook al zijn de voornemens van de aan te stellen lector inzake het praktijkgerichte onderzoek hoopgevend, wel bepleit het panel een krachtige inzet op dit punt.

Het panel beoordeelt de toegangseisen van de opleiding als gepast en in overeenstemming met de wettelijke eisen. Ook de toelatingsprocedures voor verschillende groepen studenten en de procedure voor het verlenen van vrijstellingen zijn verantwoord.

De opleiding wordt in twee vormen aangeboden, een reguliere vorm van vier jaar en een versnelde vorm van ruim drie jaar. In de laatste werken de studenten in de zomer door. Beide vormen tellen 240 EC en beantwoorden aan de eisen van een bacheloropleiding. Het panel is te spreken over de structuur van het curriculum, dat is opgebouwd uit leerdomeinen

waarin de studenten op gestructureerde wijze de gewenste kennis, inzichten, vaardigheden en houding verwerven. Ook staat het panel positief tegenover het didactische principe van kleinschalig en intensief onderwijs dat de opleiding zal kenmerken.

Naar de mening van het panel zullen de docenten aan de eisen van vakinhoudelijke kennis, niveau en didactische bekwaamheden voldoen die voor een opleiding als deze gesteld moeten worden. Zowel bij de aanstelling als tijdens het functioneren zal de opleiding daar naar behoren op toezien. Het panel is in het bijzonder te spreken over de combinatie van kennis en ervaring van de beroepspraktijk bij de in de praktijk werkzame docenten en de onderwijskundige kennis van de vaste medewerkers. Het panel heeft het vertrouwen dat iedere vestiging de gewenste expertise op dit vakgebied kan aanbieden. De kwantitatieve inzet van de docenten en de lector is toereikend. Wel vindt het panel dat de docenten meer doordrongen moeten zijn van het e-commerce aspect van de opleiding en onderling moeten bespreken hoe dat in hun onderdeel tot zijn recht kan komen.

Het panel beoordeelt de huisvesting en de materiële voorzieningen van de opleiding als toereikend en dat geldt voor alle vestigingen. Dat geldt ook voor de informatievoorziening en de studiebegeleiding. De studenten zelf zijn ook over deze aspecten te spreken.

Het panel beschouwt het kwaliteitssysteem van de opleiding als goed gedocumenteerd en degelijk. De verschillende fases in de plan-do-check-act cyclus worden consciëntieus uitgevoerd. Op basis van de doelen die zijn opgesteld voert de hogeschool voor elke opleiding evaluaties uit. Deze worden besproken en kunnen bij tegenvallende resultaten aanleiding zijn voor verbeteracties. Daarmee is de kwaliteitscyclus gesloten.

Het handboek examinering en de samenstelling en taakopvatting van de examencommissie zijn naar het oordeel van het panel een gedegen basis voor het waarborgen van de kwaliteit van de toetsing en examinering. In de uitwerking daarvan zijn de processen van toetsing en beoordeling degelijk en doeltreffend ingericht. Deze zijn opgesteld voor de toetsen, integrale opdrachten, stages en de afstudeeropdracht. Er is één punt waar het panel aandacht voor vraagt. Weliswaar geeft de commissie de examinatoren aanwijzingen en stelt zij eisen op voor de examenzittingen maar toch zou deze commissie in de ogen van het panel nog proactiever kunnen optreden, als het gaat om de kwaliteit van de toetsen.

De afstudeergarantie van Hogeschool Tio biedt volgens het panel een voldoende waarborg dat de studenten de opleiding kunnen afmaken. Ook moet de hogeschool in staat geacht worden de opleiding naar behoren op te zetten en volgens plan uit te voeren.

Het panel adviseert de NVAO om positief te besluiten ten aanzien van de kwaliteit van de nieuwe opleiding hbo-bachelor E-commerce Marketing Sales van Hogeschool TIO.

Den Haag, 8 juni 2015

Namens het panel ter beoordeling van de uitgebreide Toets nieuwe opleiding hbo-bachelor E-commerce Marketing Sales van Hogeschool Tio.

prof. dr. A. Lievens
(voorzitter)

drs. W.J.J.C. Vercouteren RC
(secretaris)

2 Werkwijze panel

De NVAO heeft na ontvangst van de betreffende aanvraag een panel samengesteld om de uitgebreide toets nieuwe opleiding uit te voeren van de opleiding hbo bachelor E-commerce Marketing Sales van Hogeschool Tio.

De samenstelling van het panel was:

- Mevrouw prof. dr. A. Lievens, gewoon hoogleraar Marketing en voorzitter departement Marketing, Universiteit Antwerpen, voorzitter;
- Mevrouw dr. G. van der Veen, lector Marketing, Marktonderzoek en Innovatie, Hogeschool Utrecht en partner bij marketingadviesbureau Highvalue in Amsterdam, panellid;
- Mevrouw D. Robben, marketing manager en E-Commerce consultant, Eperium, panellid;
- Mevrouw M. Woddema, student lerarenopleiding Algemene Economie, Hogeschool Leiden, student-lid.

Het panel werd terzijde gestaan door mevrouw drs. E.H. Meijer, beleidsmedewerker NVAO en procescoördinator, terwijl de heer drs. W.J.J.C. Vercouteren RC extern secretaris was.

Bij de toetsing heeft het panel het Beoordelingskader voor de uitgebreide Toets nieuwe opleiding van de NVAO (Staatscourant, 2014, nr. 36791) in acht genomen.

Het panel heeft zich aan de hand van de door de opleiding verstrekte documenten op de beoordeling voorbereid. Op 12 maart 2015 is het panel bij elkaar geweest. Tijdens deze bijeenkomst zijn de eerste bevindingen van het panel besproken en nadere vragen geformuleerd voor de aanvrager. Eén van deze vragen is vervolgens naar de aanvrager gestuurd met het verzoek het antwoord op deze vraag, evenals een aantal aanvullende bijlagen, voorafgaand aan het locatiebezoek bij het panel aan te leveren. In bijlage 3 van dit paneladvies is een overzicht opgenomen van documenten die het panel heeft ontvangen. De overige vragen zijn door de secretaris geïnventariseerd en zijn als input gebruikt voor het locatiebezoek.

Op 24 maart 2015 heeft het panel een locatiebezoek afgelegd. Tijdens dit bezoek is het panel in verschillende gespreksrondes van nadere informatie voorzien en zijn de vraagpunten aan de orde gesteld en in discussie gebracht. Het programma van het locatiebezoek is toegevoegd in bijlage 2. Na afloop van de gesprekken heeft het panel het geheel van bevindingen en overwegingen onderling besproken en vertaald naar voorlopige conclusies. Aan het eind van het bezoek heeft de panelvoorzitter die conclusies mondeling teruggekoppeld naar de opleiding.

Op één punt heeft het panel aan het einde van het locatiebezoek aanvullende informatie van de opleiding gevraagd, omdat een eenduidige beoordeling in dezen op basis van de aangeleverde informatie niet goed mogelijk was. Dat punt gold standaard 3 en had specifiek betrekking op het door de opleiding aan te leveren verbeterde overzicht van het curriculum waarin de relatie tussen de eindkwalificaties en het curriculum en de inhoudelijke samenhang van het curriculum duidelijk zouden blijken. De opleiding heeft het betreffende overzicht op 5 mei 2015 aan het panel doen toekomen. Het panel heeft dit overzicht in zijn beoordeling van deze standaard betrokken.

Op basis van de bevindingen, overwegingen en conclusies heeft de secretaris een conceptadvies opgesteld dat aan de panelleden is voorgelegd. Vervolgens heeft het panel dit concept van commentaar voorzien, waarna het conceptrapport is vastgesteld door de voorzitter. Het adviesrapport is op 26 mei 2015 aan de opleiding voorgelegd ter controle op feitelijke onjuistheden. De opleiding heeft op 5 juni 2015 gereageerd op het adviesrapport. Dit heeft geleid tot enkele aanpassingen waarna het definitieve rapport is vastgesteld door de voorzitter. Het panel heeft dit advies in volledige onafhankelijkheid opgesteld en op 8 juni 2015 aan de NVAO aangeboden.

3 Beschrijving van de opleiding

3.1 Algemeen

Instelling:	Hogeschool Tio
Opleiding:	hbo-bachelor E-commerce Marketing Sales
Variant(en):	voltijd
Afstudeerrichtingen:	niet van toepassing
Locatie(s):	Amsterdam, Eindhoven, Hengelo, Rotterdam, Utrecht
Studieomvang:	240 ECTS (4 jaar of 3 jaar en één maand)
Sector:	economie

3.2 Profiel instelling

Hogeschool Tio is opgericht in de zestiger jaren van de twintigste eeuw om te voorzien in de groeiende behoefte aan geschoold personeel in de toerismebranche. De hogeschool werd toen samen met twee andere vakscholen door de overheid bekostigd. Toen in de tachtiger jaren deze bekostiging werd stopgezet, bleef Hogeschool Tio als enige over, nadat de hogeschool de twee andere vakscholen had overgenomen.

In 1997 is Hogeschool Tio erkend als rechtspersoon hoger onderwijs. Inmiddels kent de hogeschool vijf vestigingen, te weten Amsterdam, Eindhoven, Hengelo, Rotterdam en Utrecht. De vestiging in Hengelo is de hoofdvestiging. Er studeren bijna 1.400 studenten aan de hogeschool waarvan 1.000 in het hoger beroepsonderwijs. De hogeschool biedt ook opleidingen op mbo-niveau aan. De hogeschool biedt nu in het hoger beroepsonderwijs de opleidingen Hotel- en Eventmanagement, Internationaal Toeristisch Management en International Business Management aan. Deze opleidingen zijn geaccrediteerd.

Hogeschool Tio streeft ernaar zich te onderscheiden door kleinschalig, persoonlijk en intensief onderwijs. Bij de hogeschool zijn ongeveer 90 stafmedewerkers en bijna 250 docenten werkzaam. De eindverantwoordelijkheid voor het onderwijs ligt bij het managementteam, bestaande uit de directeur, de commercieel manager, het hoofd Onderwijs en Kwaliteit en de vestigingsmanagers van de vijf vestigingen.

3.3 Profiel opleiding

Deze opleiding is nieuw voor Hogeschool Tio. In termen van opleidingen Commerciële Economie is dit niet een nieuwe opleiding voor Nederland. Door de toevoeging van het onderdeel e-commerce kan wel van een nieuwe opleiding in Nederland worden gesproken.

De beoogde eindkwalificaties van de opleiding luiden als volgt.

- Ondernemerschap: initiëren, creëren en realiseren van producten en diensten, zelfstandig en ondernemend.
- Marktonderzoek: opzetten, uitvoeren, interpreteren, toetsen en evalueren van marktonderzoek.
- Bedrijfs- en omgevingsanalyse: vaststellen voor een onderneming van enerzijds de sterktes en zwaktes, op basis van een analyse van de interne bedrijfsprocessen en bedrijfscultuur, als onderdeel van de waardeketen en anderzijds van de kansen en

bedreigingen op de lokale, nationale en/of internationale markt op basis van relevante nationale en internationale trends.

- Marketingstrategie en beleidsontwikkeling: ontwikkelen van marketingbeleid voor een (internationale) onderneming en kunnen onderbouwen van de gemaakte keuzes.
- Marketingplanning en uitvoering: opstellen, uitvoeren, bijstellen en evalueren van plannen vanuit marketingbeleid.
- Onderhouden van zakelijke relaties ten behoeve van inkoop, verkoop en dienstverlening.
- Communiceren in minimaal één vreemde taal en daarbij rekening houden met cultuurverschillen.
- Marketingcommunicatie: het online en offline communiceren met marketingdoelgroepen.
- Leidinggeven aan een project, bedrijfsonderdeel, bedrijfsproces of bedrijf.
- Interpersoonlijk: de directe communicatie met de partijen in het commerciële werkveld.
- Intrapersoonlijk: de communicatie die een persoon met zichzelf voert als professional in het commerciële werkveld.

Het curriculum van de opleiding luidt als volgt.

Consumentengedrag	2 EC
Communicatieve Vaardigheden	1 EC
Creative Concept Design	1 EC
E-commerce	3 EC
Engels	3 EC
Graphic Design	3 EC
Marktanalyse	3 EC
Professionele Ontwikkeling 1	1 EC
Projectmanagement	2 EC
Zakelijke Communicatie 1	2 EC
Branding Project	2 EC
Internationale Week	2 EC
Eerste Semester	24 EC
Commerciële Vaardigheden	1 EC
Cross Cultural Communication	2 EC
Marketing Actieplan	3 EC
Engels	3 EC
Copywriting	2 EC
Finance & Accounting 1	2 EC
Managementvaardigheden 1	2 EC
Methoden en Technieken 1	4 EC
Zakelijke Communicatie 2	2 EC
Branding Project	4 EC
Stage	10 EC
Stage (behorend tot bachelorfase)	10 EC
Tweede Semester	45 EC
Corporate Social Responsibility	2 EC
Data-Analyse	2 EC
Digital Marketing	3 EC
Engels	2 EC

Finance & Accounting 2	2 EC
Methoden en Technieken 2	3 EC
Organisatiekunde	3 EC
Professionele Ontwikkeling 2	1 EC
Recht	3 EC
Salesmanagement	2 EC
Sales praktijk	1 EC
Digital Student Company	5 EC
E-commerceweek	1 EC
Derde Semester	29 EC
Corporate Communication Management	2 EC
Accountmanagement	2 EC
E-commercetools	2 EC
Engels	3 EC
Gastcolleges	1 EC
Informatiemanagement	2 EC
Inkoop en Supply Chain Management	3 EC
Managementvaardigheden 2	2 EC
Operations Management	3 EC
Vrije Keuzeruimte	3 EC
Marktonderzoek	3 EC
Webshop Student Company	5 EC
Vierde Semester	31 EC
Branding	2 EC
Adviesvaardigheden	2 EC
Finance & Accounting 3	2 EC
International Advertising & Media	2 EC
Marketingcommunicatie	2 EC
Mediastrategie en -planning	2 EC
Strategische Marketing	4 EC
Vrije Keuzeruimte	4 EC
Internationale Reis	1 EC
Managementgame	3 EC
Marketingcommunicatieplan	3 EC
Strategisch Marketingplan	3 EC
Vijfde Semester	30 EC
Stage	20 EC
Zesde Semester	20 EC
Minor	30 EC
Zevende Semester	30 EC
Afstuderen (inclusief Voorbereiden Afstuderen)	30 EC
Achtste Semester	30 EC

4 Opleidingsbeoordeling

Van toepassing is het Beoordelingskader voor de uitgebreide Toets nieuwe opleiding van de NVAO (Staatscourant, 2014, nr. 36791).

Het kader wordt gebruikt als de instelling niet beschikt over een positief oordeel over de instellingstoets kwaliteitszorg. De beoordeling is gericht op zeven vragen:

1. Wat beoogt de opleiding?
2. Met welk programma?
3. Met welk personeel?
4. Met welke voorzieningen?
5. Hoe wordt de kwaliteit geborgd?
6. Hoe wil de opleiding dit toetsen?
7. Zijn er voldoende financiële middelen?

Deze vragen zijn vertaald in zeven onderwerpen en elf standaarden. Over de standaarden geeft het visitatiepanel een gemotiveerd oordeel op een driepuntsschaal: voldoet, voldoet ten dele of voldoet niet. Vervolgens geeft het panel een gemotiveerd eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel, ook op de driepuntsschaal: positief, positief onder voorwaarden of negatief.

Bij de beoordeling worden de volgende definities gehanteerd. Deze definities hebben zowel betrekking op de scores van de standaarden als op de scores van de opleiding in totaal.

Basiskwaliteit

De kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs verwacht mag worden van een bachelor- of masteropleiding binnen het hoger onderwijs.

Onvoldoende

De opleiding voldoet niet aan de basiskwaliteit.

Voldoende

De opleiding voldoet aan de basiskwaliteit.

Indien een opleiding niet volledig nieuw is of omgevormd wordt, worden bij de oordeelsvorming ook de gerealiseerde eindkwalificaties betrokken.

4.1 Beoogde eindkwalificaties

4.1.1 Standaard 1

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

Bevindingen

De doelstellingen van de opleiding sluiten aan bij het landelijke competentieprofiel (Commerciële Economie: de blik naar buiten, daterend van december 2012). Dit competentieprofiel is door de opleidingen Commerciële Economie in Nederland opgesteld. De opleiding van Hogeschool Tio heeft er bewust voor gekozen bij dit profiel aan te sluiten om zo te zorgen voor de verankering van deze opleiding in de in Nederland breed gedragen opvattingen over wat een opleiding Commerciële Economie zou moeten nastreven en zou moeten omvatten. In het landelijke competentieprofiel zijn actuele ontwikkelingen als digitalisering, internationalisering, maatschappelijk verantwoord ondernemen en de economische agenda van Nederland opgenomen. De opleiding van Hogeschool Tio volgt ook deze nieuwe ontwikkelingen. De eindkwalificaties van deze opleiding zijn ontleend aan de eindkwalificaties van het landelijk competentieprofiel.

De opleiding heeft voorafgaande aan deze aanvraag een vergelijkend onderzoek naar de opleidingen Commerciële Economie in Nederland uitgevoerd. Mede op basis van deze vergelijking heeft de opleiding gezocht naar de hieronder nader uit te werken profilering.

De opleiding kiest binnen het landelijk competentieprofiel voor een specifieke invulling, zijnde de invulling van e-commerce. De opleiding heeft dat gedaan, omdat zij e-commerce een wezenlijke rol binnen het vakgebied van de commerciële economie toedicht. In de ogen van de opleiding speelt e-commerce een voorname en steeds belangrijker rol binnen het gebied van marketing en sales en is het goed dat afgestudeerden van deze opleiding over kennis van en inzicht in e-commerce beschikken. Om de inkleuring van e-commerce in de doelstellingen en eindkwalificaties tot haar recht te laten komen heeft de opleiding een opleidingsprofiel opgesteld. Dit profiel volgt het landelijk competentieprofiel maar geeft aan elk van de eindkwalificaties een e-commerce uitwerking mee. Met andere woorden, de context waarin de eindkwalificaties begrepen moeten worden, is door de dimensies en aspecten van e-commerce bepaald. Het oogmerk van de opleiding is e-commerce in alle eindkwalificaties nadrukkelijk naar voren te brengen en elke eindkwalificatie langs de lijnen van e-commerce inhoud te geven.

De opleiding wenst contact te houden met het relevante beroepenveld om op die wijze ook de eindkwalificaties en de invulling daarvan actueel te houden. De opleiding beschikt over een werkveldadviescommissie waarmee de opleiding twee keer per jaar over de afstemming van de eindkwalificaties met de beroepspraktijk spreekt. Daarnaast heeft de opleiding een samenwerkingsverband gesloten met de brancheorganisatie van webwinkels in Nederland, Thuiswinkel.org. De opleiding heeft zo toegang tot gegevens en inzichten over de ontwikkelingen van e-commerce in Nederland. Daarnaast zal deze organisatie een deskundige uit haar geledingen afvaardigen die als lector binnen de opleiding zal optreden. De lector zal niet alleen een rol spelen bij het leggen van de relatie met de beroepspraktijk maar ook bij het versterken van het praktijkgerichte onderzoek binnen de opleiding.

In het landelijk competentieprofiel is de relatie gelegd tussen de eindkwalificaties en de vier standaarden die door de Vereniging Hogescholen zijn neergelegd in het document *Kwaliteit als Opdracht*. Uit de betreffende uiteenzetting blijkt dat de landelijke eindkwalificaties van de opleidingen Commerciële Economie aan deze standaarden beantwoorden en daarom aan het hbo-bachelorniveau voldoen. Omdat deze opleiding van Hogeschool Tio het landelijk profiel volgt, voldoen de eindkwalificaties van deze opleiding aan het niveau van de bachelor.

De opleiding beoogt de studenten toe te rusten voor commerciële managementfuncties of commerciële staffuncties met een zekere verantwoordelijkheid of voor het ondernemerschap. Functies waarvoor de afgestudeerden in aanmerking komen, zijn onder meer marketing manager, accountmanager, marktonderzoeker, brandmanager, webanalist, mediaplanner, productmanager of online marketeer. De afgestudeerden worden vooral opgeleid om aan het digitale deel van marketing en sales invulling te geven en mede het evenwicht tussen online en fysieke verkopen te vinden. De afgestudeerden bezitten de basisvaardigheden op deze gebieden en kunnen zich later verdiepen en specialiseren.

Overwegingen

Dat de opleiding wenst aan te sluiten bij het landelijk competentieprofiel van de opleidingen Commerciële Economie beschouwt het panel als een sterk punt. De doelstellingen van de opleiding zijn op deze wijze landelijk gevalideerd en gelegitimeerd. Dat wordt nog versterkt, doordat ook de eindkwalificaties van de opleiding met het landelijk competentieprofiel overeenstemmen.

De opleiding kiest in de ogen van het panel een krachtig en vanuit het beroepsperspectief gezien interessant profiel in de zin van e-commerce. Het panel heeft uitvoerig met de vertegenwoordigers van de opleiding gesproken over de reikwijdte van het begrip e-commerce. De opleiding heeft tegenover het panel aangegeven e-commerce niet alleen op het gebied van marketing en verkoop te zien maar ook in andere bedrijfsprocessen zoals inkoop en logistiek. Het panel stemt met deze zienswijze in en is verheugd dat de opleiding eerder een brede dan een smalle opvatting over e-commerce huldigt en de studenten ook in die zin op wil leiden.

Het panel vindt het e-commerceprofiel overigens wel te weinig in de eindkwalificaties terug. Weliswaar heeft de opleiding de eindkwalificaties deze context meegegeven maar het panel had e-commerce liever ook direct in de eindkwalificaties gezien en beveelt de opleiding aan dat alsnog te doen.

Het panel beschouwt de relatie van de opleiding met de relevante beroepspraktijk als zijnde hecht. De samenwerking met de brancheorganisatie biedt de opleiding de gelegenheid op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in de praktijk. Daarnaast is in dat verband de werkveldadviescommissie van belang. Het panel heeft een gesprek gevoerd met de leden daarvan en heeft in dat gesprek zowel de kracht als de betrokkenheid van het werkveld bij deze opleiding ervaren.

Het panel heeft vastgesteld dat de eindkwalificaties zich door de koppeling aan de vier standaarden uit *Kwaliteit als Opdracht* van de Vereniging Hogescholen op het niveau van hbo-bachelor bevinden.

Tot slot vindt het panel de functies waarvoor de opleiding de studenten toerust, relevant voor deze opleiding en van het gewenste niveau. Het panel meent dat de afgestudeerden van deze opleiding deze functies op het beoogde basisniveau zouden moeten kunnen bekleden en zich daarna verder kunnen specialiseren.

Conclusie

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

4.2 Programma

4.2.1 Standaard 2

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

Bevindingen

Zoals onder standaard 1 naar voren is gebracht, heeft de opleiding een sterke band met de beroepspraktijk. De werkveldadviescommissie zal niet alleen geregeld met de opleiding spreken over de eindkwalificaties maar ook over de inhoud van het curriculum. De samenwerkingsovereenkomst met de brancheorganisatie van webwinkels in Nederland biedt de opleiding verschillende interessante mogelijkheden. In concreto levert deze organisatie aan de praktijk ontleende cases aan, die in het curriculum opgenomen worden. Daarnaast vaardigt de organisatie de lector voor deze opleiding af, die de studenten mede in staat zal stellen om opdrachten in de praktijk uit te voeren. Deze opdrachten bieden de studenten onder andere de mogelijkheid met gegevens uit de praktijk te werken, op reële informatie gebaseerde analyses te maken en aan de praktijk ontleende verbeterplannen op te stellen.

Alle docenten die aan de opleiding verbonden zijn, zijn naast hun docentschap werkzaam of werkzaam geweest in de praktijk. Dat is een eis van Hogeschool Tio. De docenten weten daardoor hun colleges mede vanuit de actuele beroepspraktijk te geven.

Daarnaast kent het curriculum een aantal stages, verdeeld over de looptijd van de opleiding waarin de studenten met de beroepspraktijk in aanraking komen. Studenten kunnen voor deze stage naar het buitenland. Ongeveer 50 % tot 60 % van de studenten doet dat ook. Ook volgen de studenten gastcolleges en leggen ze bedrijfsbezoeken af. Aan het einde van de studie voeren de studenten een afstudeeronderzoek uit dat ook bij een organisatie in de beroepspraktijk plaatsvindt.

Bij standaard 1 is al gerefereerd aan de rol van de lector binnen de opleiding waar het gaat om het praktijkgerichte onderzoek. De lector die van de brancheorganisatie afkomstig is, legt de relatie met het onderzoek dat binnen deze organisatie wordt gedaan. De studenten kunnen in dat onderzoek participeren. Ook kunnen de studenten bij een specifieke webwinkel onderzoeken hoe de prestaties van deze webwinkel kunnen worden verbeterd, daarbij gebruikmakend van de indicatoren die in het onderzoek van de brancheorganisatie gemeten worden. De lector is voornemens een onderzoekagenda op te stellen en de kenniskring verder uit te bouwen.

De opleiding kent alleen een Nederlandstalig curriculum. Ook al is dat zo, de studenten leren wel de situatie in het buitenland kennen. De studenten kunnen niet alleen voor één van de stages naar het buitenland maar volgen ook een internationale week en een internationale studiereis en kunnen één of twee semesters in het buitenland studeren, met name tijdens de minor.

Overwegingen

Het panel beoordeelt de band van de opleiding met het beroepenveld als sterk. Dat geldt zowel voor de inbreng van de werkveldadviescommissie als voor de samenwerking met de brancheorganisatie van webwinkels in Nederland.

Het aandeel van de beroepspraktijk in het curriculum is volgens het panel ruim voldoende. De studenten voeren opdrachten en cases uit de beroepspraktijk uit, lopen stage en voeren hun afstudeerproject in de praktijk uit. Daarnaast vindt het panel de actuele praktijkkennis van de docenten voldoende gewaarborgd en waardevol.

Daarnaast zijn in de ogen van het panel in het curriculum voldoende mogelijkheden om met het buitenland in contact te komen.

Naast de aansluiting op de beroepspraktijk en de internationale dimensie van de opleiding is het panel te spreken over de wijze waarop en de mate waarin de opleiding invulling wil geven aan het praktijkgerichte onderzoek. Het panel vindt de plannen van de lector in verband met het onderzoek hoopgevend. Wel beveelt het panel de opleiding aan te zorgen dat deze voornemens ook gerealiseerd kunnen worden.

Het panel heeft kennisgenomen van de literatuur die in de opleiding voorgeschreven wordt en acht deze inhoudelijk en qua niveau naar behoren.

Conclusie

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

4.2.2 Standaard 3

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

Bevindingen

De opleiding wordt aangeboden in elk van de vijf vestigingen van Hogeschool Tio. Volgens de informatie van de instelling beschikt elk van deze vestigingen over de personele en materiële voorzieningen om de opleiding volledig op het gewenste niveau op die locatie uit te voeren. Het curriculum wordt besproken en vastgesteld door de curriculumcommissie. Daarin hebben zowel docenten als onderwijskundigen die bij Hogeschool Tio in vaste dienst zijn, zitting. De commissie wordt voorgezeten door een onderwijskundige.

De opleiding heeft voor elk van de eindkwalificaties aangegeven in welke onderdelen van het curriculum deze tot uitdrukking komen. Ongeveer 60 % van deze onderdelen worden ook in andere opleidingen van de hogeschool gebruikt, terwijl om en nabij 40 % nieuw voor dit curriculum ontwikkeld worden.

Het panel heeft in de gesprekken met de opleiding uitvoerig stilgestaan bij de wijze waarop e-commerce in het curriculum is verweven. De opleiding heeft op vragen van het panel geantwoord dat e-commerce zowel tot uitdrukking komt in specifieke vakken die daaraan zijn gewijd als in de inkleuring van de meer generieke vakken. Voorbeelden van de eerstgenoemde vakken zijn E-Commerce, E-Commercetools en Digital Marketing. In de laatstgenoemde vakken kiest de opleiding in de vorm van kenniselementen, cases en opdrachten voor een specifiek op e-commerce gerichte invulling. Voorbeelden van deze vakken zijn Digital Student Company, Strategisch Marketingplan, Marketingcommunicatie, Salesmanagement, Inkoop en Supply Chain Management en Recht.

De studenten worden, zo gaf de opleiding tegenover het panel te kennen, vertrouwd gemaakt met nieuwe begrippen en nieuwe ontwikkelingen als conversieratio, Google Analytics en customer retention ratio. Inzake ICT-toepassingen die hiermee verband houden, leren de studenten niet alle afzonderlijke tools maar wordt hen wel de zin en het nut van analysetools bijgebracht.

Overwegingen

Het panel heeft kennisgenomen van de organisatie van het curriculum en acht deze naar behoren, gezien ook de goede afstemming binnen de curriculumcommissie. Het panel heeft het vertrouwen dat de opleiding op elk van de vestigingen van Hogeschool Tio volledig kan worden aangeboden.

Uit het overzicht van de relaties tussen de eindkwalificaties en de onderdelen van het curriculum heeft het panel kunnen afleiden dat alle eindkwalificaties volledig en op een verantwoorde wijze in het curriculum aan bod komen.

Het panel heeft waargenomen dat de gewenste onderdelen inzake marketing en sales in het curriculum zijn verwerkt. Meer in detail heeft het panel vastgesteld dat onderwerpen als marktonderzoek, dienstenmarketing en strategische marketing behandeld worden. Ook heeft het panel gezien dat de opleiding veel aandacht besteedt aan de communicatieve vaardigheden van de studenten. Het panel acht het curriculum op deze twee punten toereikend.

Op basis van het gesprek met de vertegenwoordigers van de opleiding is het panel ervan overtuigd geraakt dat e-commerce in voldoende mate in het curriculum is opgenomen. Gezien de doelstellingen van de opleiding vindt het panel dat een belangrijk aspect van dit curriculum. Het panel heeft vastgesteld dat het effect van e-commerce op het bedrijfsmodel van organisaties slechts licht wordt aangeraakt maar het panel kan zich dit bij een opleiding op bachelorniveau voorstellen. Ook al zijn de aspecten van e-commerce in voldoende mate in het curriculum opgenomen, toch vindt het panel het verband tussen e-commerce en de andere onderdelen nog onvoldoende uitgekristalliseerd. Het panel beveelt de opleiding aan dat ter hand te nemen.

Het panel staat positief tegenover de wijze waarop en de mate waarin de studenten nieuwe ontwikkelingen leren kennen, ook al is dat op een enigszins basaal niveau. Het panel acht dat wel een voldoende basis voor verdere specialisatie van de afgestudeerden.

Conclusie

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

4.2.3 **Standaard 4**

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

Bevindingen

De opleiding biedt het curriculum in twee vormen aan. De reguliere vorm telt vier studiejaar van gemiddeld elk 60 EC. Studenten kunnen ervoor kiezen een stage van 20 EC te lopen in de zomer van het eerste jaar waardoor het eerste jaar 70 EC is. Naast deze reguliere vorm worden studenten in de gelegenheid gesteld een versneld curriculum te doorlopen waardoor ze in ruim drie jaar klaar kunnen zijn. In dit curriculum studeren studenten ook in de zomer. Het aantal studiepunten is hetzelfde, 240 EC. Studenten die versneld willen studeren, moeten na 13 maanden 62 EC van de in totaal 70 EC van het eerste jaar hebben gehaald.

De structuur van het onderwijs wordt bepaald door aan de theorie van de leerlijnen van De Bie en De Kleijn ontleende leerdomeinen waarbinnen de studenten zich de gewenste kennis, inzichten, vaardigheden en houding eigen maken. Deze leerdomeinen zijn kennis en toepassing, (interculturele) communicatie, professionele ontwikkeling en integrale projecten. In het leerdomein kennis en toepassing doen de studenten kennis op en leren ze deze in cases en opdrachten toe te passen. De (interculturele) communicatie, het tweede leerdomein, verwerven de studenten binnen de vakken en in de stages en de projecten. In het leerdomein professionele ontwikkeling werken de studenten onder meer aan het sturen van de eigen ontwikkeling en het ontwikkelen van de gewenste beroepshouding in onder meer opdrachten, rollenspellen en stages. In de integrale projecten, zijnde onder meer de stages en het afstudeerwerk, vervaardigen de studenten beroepsproducten.

Het didactisch concept van Hogeschool Tio en daarom van deze opleiding onderscheidt zich primair door de kleinschaligheid en intensiteit van het onderwijs. Het aantal contacturen is 25 uur per week naast 15 uur zelfstudie. De klassen zijn klein, maximaal 20 studenten bij het theorieonderwijs en maximaal 10 studenten bij het praktijkonderwijs. De opleiding streeft activerende werkvormen na, zoals cases, discussies, rollenspellen, simulaties en presentaties. Alle bijeenkomsten worden ingehaald, als ze niet doorgedaan zijn.

Overwegingen

Beide vormen waarin de opleiding wordt aangeboden, leiden tot 240 EC en beantwoorden aan de eisen van een bacheloropleiding. Studenten die in de zomer door willen werken, zijn ongeveer een jaar eerder klaar maar volgen wel het volledige curriculum.

Het panel vindt het principe en de uitwerking van de leerdomeinen, zoals de opleiding dat heeft uitgewerkt, geschikt om de studenten op gestructureerde wijze de gewenste kennis, inzichten, vaardigheden en houding te doen verwerven.

Gezien de ervaring van Hogeschool Tio op dat punt heeft het panel de overtuiging dat het onderwijs kleinschalig en intensief zal zijn.

Conclusie

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

4.2.4 Standaard 5

Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.

Bevindingen

Studenten met een diploma havo, vwo of mbo-4 worden tot de opleiding toegelaten. Wel moeten de studenten het vak Management & Organisatie in hun vakkenpakket hebben. Als zij dat niet hebben, dienen zij het keuzevak Introductie in de Bedrijfseconomie te volgen. Studenten met een mbo-vooropleiding die aan deze opleiding willen beginnen, moeten hun mbo-opleiding volledig afgerond hebben (harde knip).

Studenten die ouder dan 21 jaar zijn en niet aan de genoemde formele eisen voldoen, worden toegelaten als zij met goed gevolg een assessment en een persoonlijk gesprek hebben doorlopen. Het assessment staat in termen van rekenen, taal en inzicht gelijk aan het havo-niveau. Studenten uit het buitenland moeten een diploma hebben dat door het Nuffic als gelijkwaardig aan een Nederlands diploma havo, vwo of mbo-4 bestempeld is en dienen het staatsexamen NT2 of een gelijkwaardige proeve te hebben afgerond.

Studenten die in de opleiding geïnteresseerd zijn, kunnen een open dag bijwonen, een dag meelopen of een oriënterend gesprek voeren om hun keuze voor deze opleiding te maken.

De voor de opleiding verantwoordelijke examencommissie verstrekt vrijstellingen op basis van eerder verworven kwalificaties. De studenten dienen het betreffende diploma, certificaat of getuigschrift over te leggen. De examencommissie neemt op basis daarvan een besluit. De procedure is in de onderwijs- en examenregeling vastgelegd.

Overwegingen

Het panel beoordeelt de toegangseisen van de opleiding als gepast en in overeenstemming met de wettelijke eisen. Naar de mening van het panel past de opleiding voor verschillende groepen studenten ook correcte toelatingsprocedures toe.

Daarnaast is het panel van oordeel dat de opleiding c.q. de examencommissie op een verantwoorde wijze vrijstellingen toekent.

Conclusie

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

4.3 Personeel

4.3.1 Standaard 6

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

Bevindingen

De personele opbouw van de opleiding bestaat enerzijds uit parttime-docenten die uit de relevante beroepspraktijk afkomstig zijn en anderzijds uit onderwijskundigen en studiecoaches die in vaste dienst zijn bij Hogeschool Tio en die belast zijn met de

educatieve invulling en borging van de opleiding. Docenten treden op als docent (lesgevende), studietoetscoach (begeleider van studenten) en/of afstudeercoach (begeleider van studenten tijdens het afstudeerwerk). Zoals eerder gezegd, is elke vestiging volledig toegerust ten aanzien van de personele bezetting en biedt elke vestiging ook alle gewenste expertisegebieden aan, inclusief de deskundigheid op het gebied van e-commerce.

De eisen die de opleiding aan de docenten stelt, zijn voor elk onderdeel van het curriculum vastgelegd. De opleiding verwacht veel onderdelen met zittende docenten te kunnen verzorgen. De hogeschool zal niettemin nieuwe docenten met de nodige expertise aantrekken om nieuwe onderwerpen in het curriculum te doceren. Zoals ook al eerder naar voren is gebracht, stuurt de instelling er op dat de docenten van de opleiding naast hun docentschap werkzaam zijn in de relevante beroepspraktijk. Daarnaast hebben alle docenten een opleiding afgerond op masterniveau.

Docenten die beginnen bij de hogeschool, worden ingewerkt waarbij ze didactische en vakinhoudelijke begeleiding krijgen. Iedere docent krijgt minstens één keer per twee jaar feedback op hun functioneren in de klas op basis van de observatie van een collega. Ook houdt de manager van de vestiging elk jaar een beoordelingsgesprek met ieder van de docenten.

De student-docentratio van de opleiding wordt geraamd op 12,9 tegen een gemiddelde in Nederland van 22,3 (2012). De lector e-commerce over wie ook in standaarden 1 en 2 is gesproken, zal een aanstelling van één dag per week hebben.

Het docententeam van elk vak zal tweemaal per semester bij elkaar komen om over het vak te overleggen en de onderlinge afstemming te bespreken.

De curriculumcommissie, bestaande uit leerlijncoördinatoren en stafmedewerkers van een opleiding, zal tweemaal per jaar bij elkaar komen om over de opleiding te overleggen en onderlinge afstemming te bespreken.

Overwegingen

Het panel heeft kennisgenomen van de eisen die aan de docenten worden gesteld en acht deze zonder twijfel toereikend om op dit niveau onderwijs te verzorgen. Dat geldt voor de vakinhoudelijke eisen, de eisen betreffende het masterniveau en de didactische eisen.

Ook vindt het panel dat de opleiding zowel bij de aanstelling als bij het werkzaam zijn als (parttime) docent toereikende waarborgen biedt voor de vakinhoudelijke en didactische kwaliteiten van de docenten. Het panel is in het bijzonder te spreken over de combinatie van kennis en ervaring van de beroepspraktijk bij de in de praktijk werkzame docenten en de onderwijskundige kennis van de vaste medewerkers. Het panel heeft het vertrouwen dat iedere vestiging de gewenste expertise op dit vakgebied kan aanbieden.

Wel vindt het panel dat de docenten meer doordrongen zouden moeten zijn van het e-commerce aspect van de opleiding en dit aspect duidelijker zouden moeten uitdragen. Volgens het panel zouden de docenten ook onderling moeten bespreken hoe e-commerce in hun onderdeel tot zijn recht kan komen.

Het panel beoordeelt de inzet van docenten en van de lector als toereikend.

Conclusie

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

4.4 Voorzieningen

4.4.1 Standaard 7

De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.

Bevindingen

Alle vijf vestigingen waar Hogeschool Tio de opleiding zal aanbieden, zijn op eenzelfde wijze ingedeeld en geoutilleerd. Er zijn geen majeure verschillen in de huisvesting en materiële voorzieningen van deze vestigingen. De vestigingen hebben voldoende ruimte om de studenten en docenten van deze nieuwe opleiding te huisvesten.

Op elk van de vestigingen kunnen de studenten beschikken over collegezalen en kleinere ruimten waar zij kunnen studeren. De vestigingen hebben kantinevoorzieningen en er staan genoeg computers (1 op 3,6 studenten). De studenten hebben digitaal toegang tot een zeer grote database met boeken en artikelen en kunnen een abonnement afsluiten op een universitaire bibliotheek in de buurt. De studenten krijgen specifieke software die voor deze opleiding van belang is.

Overwegingen

Het panel beoordeelt de huisvesting en de materiële voorzieningen van de opleiding als toereikend en dat geldt voor alle vestigingen. Het panel heeft dat voor één vestiging tijdens een rondleiding kunnen vaststellen.

Conclusie

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

4.4.2 Standaard 8

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

Bevindingen

De studenten ontvangen de onderwijs- en examenregeling en hebben toegang tot het intranet en de digitale leeromgeving van de opleiding. Daar treffen ze aan de college- en tentamenroosters, hun cijfers en mogelijkheden voor stage- en afstudeerbedrijven.

Elke student heeft een studiecoach die toeziet op de studievoortgang van de studenten. Twee of drie keer per jaar voeren de student en de studiecoach een gesprek daarover. Als zich knelpunten voordoen, kan het zijn dat die frequentie hoger is. De studiecoach verzorgt de colleges studieloopbaanbegeleiding en treedt op als stagedocent. Aan het einde van elk jaar brengt de studiecoach een advies uit aan de vestigingsmanager over de bevordering

van de student naar een volgend jaar. Tijdens de afstudeerfase worden de studenten begeleid door de afstudeercoach.

De studenten met wie het panel tijdens het locatiebezoek heeft gesproken, waren positief gestemd over de informatievoorziening door de opleiding. Deze studenten achtten ook de docenten makkelijk te benaderen en beoordeelden de studiebegeleiding als naar behoren.

Overwegingen

Het panel vindt de studiebegeleiding en de informatievoorziening voor de studenten naar behoren en ziet zich mede gesterkt in die opvatting door de zienswijze van de studenten met wie gesproken is. Voor sommige studenten zou, zo begreep het panel, de stap vanuit de intensieve begeleiding naar de harde werkelijkheid wellicht wat minder groot moeten zijn.

Conclusie

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

4.5 Kwaliteitszorg

4.5.1 Standaard 9

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

Bevindingen

De opleiding volgt het kwaliteitszorgsysteem van Hogeschool Tio, dat is gebaseerd op ISO-9001 en is beschreven in het beleidshandboek kwaliteit. In het kader van dat systeem zijn de bedrijfsprocessen vastgelegd en vindt ook de vastlegging van de resultaten daarvan plaats. Het strategisch plan van de hogeschool bestrijkt vijf jaar en wordt elk jaar aan de hand van nieuwe gegevens bijgesteld. Als afgeleide daarvan worden onder andere jaar- en afdelingsplannen opgesteld. Het managementteam van de hogeschool is verantwoordelijk voor het bewaken van de kwaliteit van het onderwijs en vergadert daar maandelijks over.

De hogeschool hanteert het beginsel van plan-do-check-act en houdt daartoe periodieke evaluaties, met name onder studenten. Dat zijn enerzijds externe evaluaties, zoals de HBO-Monitor en de Nationale StudentenEnquête en anderzijds interne evaluaties van de opleidingsonderdelen, toetsen, stages en afstudeertrajecten. De directeur van Hogeschool Tio spreekt tweemaal per jaar met de studenten van elk van de vestigingen over hun ervaringen met en hun mening over het onderwijs en de voorzieningen. De opleiding vraagt ook de inhoudelijke bijdrage van de docenten, de alumni en het beroepenveld. De resultaten van deze evaluaties zijn input voor het managementteam en leiden tot verbeteracties, waar gewenst.

Overwegingen

Het panel heeft het kwaliteitssysteem van de hogeschool en daarmee van de opleiding bestudeerd en beschouwt het systeem als goed gedocumenteerd en degelijk. De verschillende fases in de plan-do-check-act cyclus worden consciëntieus uitgevoerd. Op basis van de doelen die zijn opgesteld voert de hogeschool voor elke opleiding evaluaties uit. Deze worden besproken en kunnen bij tegenvallende resultaten aanleiding zijn voor verbeteracties. Daarmee is de kwaliteitscyclus gesloten.

Conclusie

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

4.6 Toetsing

4.6.1 Standaard 10

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Bevindingen

De toetsing en examinering binnen de opleiding vinden plaats in overeenstemming met het handboek examinering waarin deze processen zijn beschreven.

Hogeschool Tio beschikt over een examencommissie. Deze waarborgt de kwaliteit van de toetsen, geeft aanwijzingen aan de examinatoren over de beoordeling van de toetsen, stelt de regels voor examenzittingen op en behandelt individuele gevallen van fraude of klachten van studenten. De examencommissie is verantwoordelijk voor alle opleidingen van de hogeschool. Eén lid is specifiek deskundig op het gebied van deze opleiding. Dit stelt de examencommissie in staat zaken over deze opleiding met materiekennis te behandelen.

In de onderwijs- en examenregeling heeft de opleiding aangegeven met welke toetsvormen de kennis, inzichten, vaardigheden en houding van de studenten getoetst worden. Om de kennis te toetsen is de toetsvorm overwegend het schriftelijk tentamen. Om vaardigheden te toetsen hanteert de opleiding praktische opdrachten die schriftelijk of mondeling afgenomen worden, afhankelijk van de aard van de te toetsen vaardigheid. Bredere gehelen van kennis en vaardigheden worden getoetst in integrale projecten waaronder ook het afstudeerwerk.

Bij het construeren en beoordelen van toetsen volgt de opleiding een gestandaardiseerd proces. Een docent stelt de toets op en een tweede docent bekijkt deze en stelt hem vast. De onderwijskundige controleert de toets vervolgens op toetstechnische aspecten. Tot slot bestudeert de examencommissie toetsen steekproefsgewijze voor- en nadat ze afgenomen zijn. De beoordeling door de examinatoren wordt daarin ook vergeleken. Als een examinator niet goed heeft beoordeeld, kan hij of zij een waarschuwing krijgen of niet meer ingezet worden.

Tijdens de stages krijgen de studenten begeleiding van de stagecoach van de opleiding en van de begeleider in de stageorganisatie. De beoordeling van de stage gebeurt aan de hand van een beoordelingskader.

De studenten voeren de afstudeeropdracht uit conform de handleiding die met het oog daarop is samengesteld. Zij hebben recht op de begeleiding door een afstudeercoach. De beoordeling van de afstudeerwerken is in handen van twee examinatoren waaronder de afstudeercoach. Een externe deskundige beoordeelt het afstudeerwerk ook. Ook de examencommissie zal de eindwerken steekproefsgewijze bestuderen.

Overwegingen

De opleiding beschikt naar het oordeel van het panel in de vorm van het handboek examinering over een gedegen basis voor het waarborgen van de kwaliteit van de toetsing en examinering. Het panel heeft geen twijfel bij de samenstelling en taakopvatting van de examencommissie. Er is één punt waar het panel aandacht voor vraagt. Weliswaar geeft de commissie de examinatoren aanwijzingen en stelt zij eisen op voor de examenzittingen maar toch zou deze commissie in de ogen van het panel nog pro-actiever kunnen optreden, als het gaat om de kwaliteit van de toetsen.

Het panel vindt dat de opleiding ook in de uitwerking degelijke en doeltreffende processen van toetsing en beoordeling heeft opgezet, voor de toetsen, de integrale opdrachten, de stages en de afstudeeropdracht.

Conclusie

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

4.7 Afstudeergarantie en financiële voorzieningen

4.7.1 Standaard 11

De instelling geeft aan studenten de garantie dat het programma volledig kan worden doorlopen en stelt toereikende financiële voorzieningen beschikbaar.

Bevindingen

Hogeschool Tio heeft de studenten die aan deze opleiding beginnen, de garantie gegeven dat ze de opleiding kunnen afronden.

De hogeschool verwacht in het eerste jaar tussen 20 en 50 beginnende studenten waarna in de *steady state* tussen 50 en 100 studenten zullen instromen.

Hogeschool Tio heeft aangegeven over voldoende middelen te beschikken om de investeringen die voor deze opleiding nodig zijn, te financieren.

Overwegingen

Het panel heeft kennisgenomen van de afstudeergarantie en acht deze een voldoende waarborg voor de studenten dat zij de opleiding kunnen afmaken.

Het panel heeft de overtuiging dat Hogeschool Tio in staat zal zijn deze opleiding naar behoren op te zetten en volgens plan uit te voeren.

Conclusie

Het panel beoordeelt op grond van bovenstaande overwegingen deze standaard als voldoende.

4.8 Aanbevelingen aan de opleiding

In de tekst van dit rapport zijn enkele aanbevelingen van het panel aan de opleiding opgenomen. Deze aanbevelingen worden hier samengebracht.

- In de eindkwalificaties het specifieke aspect van de opleiding, zijnde e-commerce beter tot uitdrukking brengen.
- Het verband tussen e-commerce en de andere onderdelen van het curriculum beter expliciteren.
- Zorgen dat de voornemens van de lector betreffende de invulling van het praktijkgerichte onderzoek ook gerealiseerd kunnen worden.
- De docenten meer doordringen van het aspect van e-commerce in hun onderdeel van het curriculum en daarover onderling intensiever van gedachten wisselen
- Zorgdragen dat de examencommissie ook voor afname de kwaliteit van de toetsen bestudeert.

4.9 Algemene conclusie over de kwaliteit van de opleiding

De kwaliteit van de nieuwe opleiding wordt als positief beoordeeld door het panel. Het panel heeft een aantal aanbevelingen aan de opleiding gedaan. Deze aanbevelingen doen niet af aan het positieve oordeel dat het panel over deze opleiding heeft.

5 Overzicht oordelen

Onderwerp	Standaarden	Oordeel
1 Beoogde eindkwalificaties	1. De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen	V
2 Programma	2. De oriëntatie van het programma waarborgt de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van wetenschappelijk onderzoek en/of de beroepspraktijk	V
	3. De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken	V
	4. De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken	V
	5. Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten	V
3 Personeel	6. Het personeel is gekwalificeerd en de omvang ervan toereikend voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.	V
4 Voorzieningen	7. De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma	V
	8. De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten	V
5 Interne kwaliteitszorg	9. De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen	V
6 Toetsing	10. De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing	V
7 Afstudeergarantie en financiële voorzieningen	11. De instelling geeft aan studenten de garantie dat het programma volledig kan worden doorlopen en stelt toereikende financiële voorzieningen beschikbaar	V
Algemene conclusie	<i>Het visitatiepanel beantwoordt de vraag of de opleiding voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs verwacht mag worden van een bachelor- of masteropleiding binnen het hoger onderwijs</i>	Positief

V = voldoende O = onvoldoende

Bijlage 1: Samenstelling panel

Het panel was samengesteld uit de volgende personen:

- Mevrouw prof. dr. A. Lievens, gewoon hoogleraar Marketing en voorzitter departement Marketing, Universiteit Antwerpen, voorzitter;
- Mevrouw dr. G. van der Veen, lector Marketing, Marktonderzoek en Innovatie, Hogeschool Utrecht en partner bij marketingadviesbureau Highvalue in Amsterdam, panellid;
- Mevrouw D. Robben, marketing manager en E-Commerce consultant, Eperium, panellid;
- Mevrouw M. Woddema, student lerarenopleiding Algemene Economie, Hogeschool Leiden, student-lid.

Prof. dr. A Lievens, voorzitter

Mevrouw Lievens is gewoon hoogleraar Marketing en voorzitter van het departement Marketing van de Universiteit Antwerpen. Haar onderzoek richt zich onder meer op innovatiemanagement, waarde co-creatie en communicatie binnen organisaties bij processen van innovatie. Mevrouw Lievens heeft veel publicaties op haar naam staan en heeft in talrijke vooraanstaande wetenschappelijke tijdschriften gepubliceerd.

Dr. G. van der Veen, panellid

Mevrouw Van der Veen is lector Marketing, Marktonderzoek en Innovatie, Hogeschool Utrecht. Binnen het lectoraat is zij met name verantwoordelijk voor de programma's op het gebied van brand designing en customer value management. Daarnaast is mevrouw Van der Veen partner bij het bureau voor marketing research en consultancy Highvalue en bestuurslid sectie Onderwijs binnen MOA, Center for Marketing Intelligence & Research..

D. Robben, panellid

Mevrouw Robben is Marketing Manager & E-commerce Consultant bij Eperium Business Solution. Zij adviseert klanten over de invloed van het online kanaal op het bestaande business model. Naast haar werk als Marketing Manager & E-Commerce Consultant is ze in de afrondende fase van Nima Marketing C. Een studie die kennis en vaardigheden verschaft en inzicht geeft om complexe, ongestructureerde strategische marketingvraagstukken om te zetten in commercieel beleid. Ze blogt voor het blad MarketingTribune waar ze online retail formules toetst, test en bekritiseert. En heeft als één van de experts gewerkt aan het boek shopping2020 met praktische tips en handvatten om de grote technologische omslag te omarmen als retailer.

M. Woddema, student-lid

Mevrouw Woddema is afgestudeerd studente Toegepaste Psychologie aan de Hogeschool Leiden en volgt nu in deeltijd een lerarenopleiding Algemene Economie. Binnen de Hogeschool Leiden is zij actief lid geweest van de studentenraad en het opleidingspanel. Zij is als student-lid al bij verschillende TNO's van hbo-bachelors betrokken geweest.

Alle panelleden hebben een onafhankelijkheids- en onpartijdigheidsverklaring ingevuld en ondertekend.

Het panel werd terzijde gestaan door drs. E.H. Meijer, beleidsmedewerker NVAO, procescoördinator. Drs. W.J.J.C. Vercouteren RC was extern secretaris.

Bijlage 2: Programma locatiebezoek

Het panel heeft een bezoek gebracht aan de opleiding op 24 maart 2015 in Amsterdam (namen gesprekspartners zijn vermeld zonder titel)

- 09.00 uur – 10.00 uur Ontvangst en vooroverleg panel (besloten)
- 10.00 uur – 11.00 uur Directie en opleidingsmanagement
D. Verweij (vestigingsmanager Rotterdam), E. Kanger (hoofd afdeling Automatisering), G. van der Meer (commercieel manager), M. Duthler (directeur), M. Hevink (hoofd afdeling Onderwijs & Kwaliteit), M. Keurentjes (vestigingsmanager Utrecht)
- 11.15 uur – 11.45 uur Vertegenwoordigers werkveld
M. Groot (8daw), J. van Duijvenbode (Deloitte), B. van der Linden (Any Lamp), W. Jongen (Thuiswinkel.org)
- 11.45 uur – 12.15 uur Examencommissie
E. Soer (voorzitter examencommissie, onderwijskundige), E. Goosen (docent, afstudeercoach, Eindhoven), I. Vissers (studiecoach, Amsterdam), M. Uphus (extern lid examencommissie), P. Wijers (docent, afstudeercoach, Hengelo), S. Durwael (docent, afstudeercoach, Utrecht)
- 12.15 uur – 13.00 uur Lunch en overleg panel (besloten)
- 13.00 uur – 13.30 uur Bezoek voorzieningen
- 13.30 uur – 14.30 uur Docententeam
A. Montakab (docent Sales, afstudeercoach, Amsterdam), J. Abraham (lector E-commerce), K. Steijger (docent Marketing, afstudeercoach, Utrecht), N. Nelis (studiecoach, Rotterdam), M. Arnoldy (docent Onderzoek, afstudeercoach, Utrecht), R. Suijker (docent E-commerce, afstudeercoach, Utrecht), W. de Bruin (onderwijskundige)
- 14.30 uur – 15.00 uur Studenten en alumni
B. Nanooha (student ITMe, Utrecht), F. Heuer (alumnus), L. Senden (student HEM, Rotterdam), M. Dreu (student IBM, Amsterdam), P. Bolle (alumnus), R. Haagmans (student HEM, Utrecht)
- 15.00 uur – 15.15 uur Directie en opleidingsmanagement (tweede gesprek)
D. Verweij (vestigingsmanager Rotterdam), E. Kanger (hoofd afdeling Automatisering), G. van der Meer (commercieel manager), M. Duthler (directeur), M. Hevink (hoofd afdeling Onderwijs & Kwaliteit), M. Keurentjes (vestigingsmanager Utrecht)

15.15 uur – 16.30 uur Overleg panel (besloten)

16.30 uur – 17.00 uur Terugkoppeling op hoofdlijnen door voorzitter panel aan directie en opleidingsmanagement

Bijlage 3: Overzicht van bestudeerde documenten

Documenten vooraf door de opleiding ter beschikking gesteld

- Informatiedossier toets nieuwe opleiding hbo bachelor E-commerce Marketing Sales
- Organogram
- Beoogde docent-studentratio
- Beroeps- en competentieprofiel Commerciële Economie
- Opleidingsprofiel E-commerce Marketing Sales
- Contacten werkveld
- Lestabellen
- Overzicht leerlijnen
- Onderwijs- en examenreglement
- Competentieprofiel docenten
- Beoogde medewerkers opleiding
- Curriculum eerste jaar
- Antwoord op vraag van panel
- Tien redenen om voor Tio te kiezen
- Verkenning hbo bachelor Commerciële Economie
- Positionering opleiding Commerciële Economie Hogeschool Tio

Documenten beschikbaar gesteld tijdens locatiebezoek

- Literatuur
- Opleidingsprofiel
- Vestigingsgids
- Strategisch plan
- Afdelingsplannen
- Beschrijving vakken (eerste en latere jaren)
- Onderwijsjaarverslag
- Toelatingsbeleid
- Notulen raad van schooldecanen
- Procedure beoordelingsgesprekken
- Trainingen docenten
- Beoordelingskaders docenten, studiecoaches, afstudeercoaches
- Curricula vitae docenten
- Gastsprekers
- Handboek functiebeperking
- Rapporten over ISO-certificering
- Beleidshandboek kwaliteit
- Voorbeelden Tio-enquêtes
- Notulen managementteam
- Notulen examencommissie
- Notulen cluster- en evaluatievergaderingen
- Notulen opleidingscommissie
- Notulen kernteams
- Notulen studentenvertegenwoordigersoverleg
- Notulen werkveldadviescommissie
- Notulen werkgroep externe legitimering
- Plattegrond vestiging

- Tekening E-commercelokaal
- Huishoudelijk reglement
- Kengetallen vestigingen
- Tentamenjaarplanning
- Handboek examinering
- Garantie uitvoering programma

Document na het locatiebezoek door de opleiding ter beschikking gesteld

- Curriculum E-Commerce Marketing Sales

Bijlage 4: Lijst met afkortingen

ba	bachelor
ECTS	European Credit Transfer System
hbo	hoger beroepsonderwijs
ma	master
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
wo	wetenschappelijk onderwijs

Het paneladvies is tot stand gekomen in opdracht van de NVAO met het oog op de uitgebreide toetsing van de nieuwe opleiding hbo-bachelor E-commerce Marketing Sales van Hogeschool Tio.

Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO)
Parkstraat 28
Postbus 85498 | 2508 CD DEN HAAG
T 31 70 312 23 00
E info@nvao.net
W www.nvao.net

Aanvraagnummer 003569