

BEOORDELINGSRAPPORT

Beperkte opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleidingen

- **Commerciële Economie**
 - **Ondernemerschap & Retail Management**
- deeltijd

Stichting LOI Hoger Onderwijs



BEOORDELINGSRAPPORT

Beperkte opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleidingen

- **Commerciële Economie**
- **Ondernemerschap & Retail Management**

deeltijd

Stichting LOI Hoger Onderwijs

CROHO nr.
34402 (CE)
35523 (ORM)

Hobéon Certificering & Accreditatie

Datum

26 april 2023

Auditpanel

Dhr. R.J.M. van der Hoorn MBA

Mevr. J. Bonsma-Haarlemmer MEd

Dhr. drs. E.T.M. Hendriks M

Dhr. B. van Grevenhof

Dhr. Q. Swart Ad

Secretaris

Mevr. I. van der Hoorn MSc

INHOUDSOPGAVE

1.	BASISGEGEVENS	1
2.	SAMENVATTING	2
3.	INLEIDING	5
4.	OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN	8
5.	ALGEMEEN EINDOORDEEL	26
6.	AANBEVELINGEN	27
BIJLAGE I	Scoretabel	28
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	29
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	32
BIJLAGE IV	Panelsamenstelling	33

1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Stichting LOI Hoger Onderwijs
status instelling (bekostigd of rechtspersoon voor hoger onderwijs)	Rechtspersoon voor hoger onderwijs
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Positief, 29 april 2020
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	B Commerciële Economie B Ondernemerschap & Retail Management
registratienummer croho	CE: 34402 ORM: 35523
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Bachelor
graad en titel	CE: Bachelor of Science ORM: <i>Huidig:</i> Bachelor of Business Administration <i>Gewenst:</i> Bachelor of Science
aantal studiepunten	240
afstudeerrichtingen	n.v.t.
locatie	Afstandsonderwijs vanuit Leiderdorp
variant	Deeltijd
joint programme	n.v.t.
onderwijstaal	Nederlands
datum audit / opleidingsbeoordeling	7 maart 2023

2. SAMENVATTING

Omdat LOI voornemens is om de bacheloropleidingen Commerciële Economie en Ondernemerschap & Retail Management samen te brengen in een nieuwe bachelor Commerce, heeft de hogeschool ervoor gekozen om de beide opleidingen tegelijk te laten visiteren. De beide opleidingen kennen reeds een aanzienlijke overlap in het programma. Dit vormt samen met de lage instroom de aanleiding om toe te werken naar één bachelor Commerce met een aantal specialisaties. Vooralsnog biedt LOI echter de beide opleidingen apart aan.

De bachelor Commerciële Economie bereidt studenten voor op een breed scala aan commerciële functies op managementniveau. Te denken valt aan productmanager, accountmanager of marketingmanager. De bacheloropleiding Ondernemerschap & Retail Management leidt studenten op ondernemende professionals die zich bezighouden met de bedrijfsvoering van één of meerdere retail vestigingen.

Standaard 1. Beoogde leerresultaten

De beoogde leerresultaten van de opleiding Commerciële Economie (CE) van LOI zijn gebaseerd op de leeropbrengsten en vaardigheden zoals opgenomen in het Landelijk Opleidingsprofiel CE 2018-2022. De beoogde leerresultaten van de opleiding Ondernemerschap & Retail Management (ORM) van LOI zijn gebaseerd op het Landelijk Beroeps- en Opleidingsprofiel ORM. De beide opleidingen hebben, in samenspraak met de gezamenlijke werkveldcommissie van het Cluster Commerce, de eigen beoogde leerresultaten - door LOI programmaleeruitkomsten genoemd - opgesteld. De programmaleeruitkomsten van beide opleidingen beschrijven aantoonbaar het hbo-bachelorniveau.

De programmaleeruitkomsten van beide opleidingen maken duidelijk dat de opleidingen op gepaste wijze belang hechten aan de ontwikkeling van het onderzoekend vermogen van studenten. Ditzelfde geldt voor de internationale oriëntatie van studenten die, passend bij het werkveld en naar de tevredenheid van het panel, door de opleidingen breed wordt opgevat. De gezamenlijke werkveldcommissie toont betrokkenheid en speelt haar rol in het onderhoud van de programmaleeruitkomsten van de beide opleidingen CE en ORM.

Op basis van deze bevindingen concludeert het panel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit. Het panel beoordeelt standaard 1 dan ook als **'voldoet'**.

Standaard 2. Onderwijsleeromgeving

De opleidingen CE en ORM bieden beide een programma aan dat is opgebouwd uit acht thematisch ingerichte clusters van 30 EC. De clusters zijn herkenbaar gerelateerd aan één (ORM) of meerdere (CE) programmaleeruitkomsten (PLU's), waarmee studenten in staat worden gesteld alle PLU's/beoogde leerresultaten te bereiken. Passend bij hun behoeften, kunnen studenten grotendeels hun eigen leerroute bepalen. De opleidingen bewaken de studielast op een adequate manier, door studenten niet meer dan vijf modules tegelijk te laten activeren.

De beide programma's kennen vijf leerlijnen. Aan iedere leerlijn zijn diverse modules gekoppeld. Hiermee zorgen de opleidingen voor voldoende aandacht voor en balans tussen de ontwikkeling van vakkennis, vaardigheden, onderzoekend vermogen en de toepassing van dit alles in de praktijk. Studenten en het panel zijn positief over het feit dat de opleidingen enkele praktijkdagen organiseren om vaardigheden te oefenen. Ook bieden de beide programma's, middels vakkennismodules en praktijkintegratieopdrachten, studenten gelegenheid om zich te bekwamen in het doen van praktijkgericht onderzoek.

De actualiteit van de programma's is gewaarborgd door de inbreng van de werkveldcommissie en door de inzet van freelance professionals die veelal zelf werkzaam zijn in de beroepspraktijk. Het docentencorps is voldoende toegerust om de beide onderwijsprogramma's te verzorgen. Studenten zijn tevreden over de vakinhoudelijke expertise van hun docenten. Meer

eenduidigheid in de werkwijzen van docenten (bv. in begeleiding, reactietijd en feedback) zouden de opleidingen nog verder kunnen versterken.

De online leeromgeving LOI Campus Next is zeer toegankelijk, bevat alle relevante informatie en biedt studenten vele nuttige en gebruiksvriendelijke tools. Het panel vindt het mooi dat studenten gedurende de hele studie één coach krijgen toegewezen. Studenten ervaren wel dat de kwaliteit en waarde van de studiebegeleiding sterk afhankelijk is van de coach die zij krijgen toegewezen.

Het panel komt op grond van bovenstaande positieve punten en met in achtneming van het ontwikkelpunt met betrekking tot de consistente werkwijze van docenten en coaches, tot het oordeel **'voldoet'** voor standaard 2.

Standaard 3. Toetsing

Het panel stelt vast dat de hbo-bacheloropleidingen Commerciële Economie en Ondernemerschap & Retail Management hun toetsstelsel op valide, betrouwbare en transparante wijze hebben vormgegeven. Het toetsbeleid van LOI ligt hieraan duidelijk ten grondslag. Alle beoogde leerresultaten/programmaleeruitkomsten worden gedekt door de toetsen. De opleidingen bieden de studenten verschillende mogelijkheden om dit te bewijzen; passend bij het bieden van flexibele leerroutes, het werken met leeruitkomsten en (de mogelijkheid voor) leerwegaafhankelijke toetsing.

De kwaliteit van de toetsen is op orde. De gekozen toetsvormen sluiten goed aan op het doel/niveau van iedere module en de toetsen zijn uitvoerbaar binnen en passen bij het afstandsonderwijs voor volwassenen. Om het leereffect van toetsing nog verder te vergroten, is de aanwezigheid van een vakinhoudelijk docent bij de toetsinzage gewenst.

De procedure voor het afstuderen is toereikend. De examencommissie is volgens het panel voldoende toegerust voor haar taken, voert diverse steekproeven uit en is in control. Het panel wil de opleidingen wel meegeven om de examencommissie nog iets onafhankelijker te positioneren t.o.v. klantenservice/servicemanager, die nu als filter fungeert bij klachten en bijzondere verzoeken van studenten.

Met inachtneming van enkele ontwikkelmogelijkheden, concludeert het panel dat de beide opleidingen op het gebied van toetsen en beoordelen basiskwaliteit tonen. Het panel komt voor standaard 3 dan ook tot het oordeel **'voldoet'**.

Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten

De studenten van beide opleidingen realiseren de beoogde leerresultaten op bachelorniveau, zo concludeert het panel. De opleidingen geven studenten de mogelijkheid om een volgende stap te maken in hun professionele carrière. Alumni en het werkveld bevestigen dit. De afstudeerverslagen die het panel heeft bekeken passen bij het vakgebied waarvoor de beide studies opleiden en getuigen van een gedegen theoretische beschouwing. Het bewustzijn/de kennis over de inzet van passende onderzoeksinstrumenten (modellen/methodieken) en de praktische toepasbaarheid van de verslagen kan op onderdelen nog verder worden vergroot.

Gelet op het feit dat studenten de beoogde leerresultaten op bachelorniveau bereiken, en met inachtneming van enkele ontwikkelmogelijkheden, komt het panel voor beide opleidingen tot het oordeel **'voldoet'** voor standaard 4.

Algemene conclusie

Gelet op het hbo-niveau dat de afgestudeerden tonen concludeert het panel dat de beide opleidingen hun ambities waarmaken en wel mede dankzij duidelijk gestructureerde programma's die de beoogde leerresultaten/programmaleeruitkomsten van de beide

opleidingen afdekken, een zeer gebruiksvriendelijke digitale leeromgeving die het afstandsonderwijs zeer adequaat ondersteunt en een gedegen toetsstelsel.

Het panel beoordeelde alle standaarden als 'voldoet' en komt daarmee tot het eindoordeel 'positief' voor zowel de hbo-bacheloropleiding Commerciële Economie als voor de opleiding Ondernemerschap & Retail Management. Het panel adviseert de NVAO om de accreditatie van deze beide opleidingen van LOI Hogeschool te continueren.

Na instemming van de panelleden is dit rapport vastgesteld door de voorzitter op 26 april 2023.

3. INLEIDING

LOI Hogeschool

Stichting LOI Hoger Onderwijs (hierna: LOI) beoogt kwalitatief hoogwaardig onderwijs toegankelijk te maken voor iedereen. Door herzieningen en het ontwikkelen van nieuwe opleidingen volgens de laatste arbeidsmarkttrends zorgt LOI ervoor dat iedereen kan blijven groeien in zijn of haar vakgebied.

LOI Hogeschool is een onderdeel van LOI, opgericht in 1996 en is door de minister van Onderwijs aangemerkt als een rechtspersoon voor hoger onderwijs. Met ingang van 1 augustus 2022 vormen de onderwijsinstellingen NTI en LOI samen de divisie Online Education (DOE) binnen de Salta Group. DOE levert flexibel onderwijs, met focus op online. De opleidingen zijn gericht op het professionaliseren van volwassenen.

Cluster Commerce

Omdat LOI voornemens is om de bacheloropleidingen Commerciële Economie en Ondernemerschap & Retail Management samen te brengen in een nieuwe bachelor Commerce, heeft de hogeschool ervoor gekozen om de beide opleidingen tegelijk te laten visiteren. De beide opleidingen kennen reeds een aanzienlijke overlap (zie Standaard 2). Dit vormt samen met de lage instroom de aanleiding om toe te werken naar één bachelor Commerce met een aantal specialisaties. Voorsnog biedt LOI echter de beide opleidingen apart aan. Deze zijn als zodanig onderwerp van deze visitatie.

Bachelor Commerciële Economie (CE)

De bacheloropleiding Commerciële Economie (sinds 1997 aangeboden door LOI) leidt studenten op tot breed georiënteerde commercieel professionals met actuele kennis van (online) marketing, sales, communicatie, data-analyse en -management, aangevuld met vaardigheden op het gebied van onderzoek doen, creatief en strategisch denken en handelen en de uiteindelijke operationele bedrijfsvoering. De student heeft op dit moment de keuze uit twee uitstroomprofielen: Accountmanagement en Marketingmanagement.

De bachelor Commerciële Economie bereidt studenten voor op een breed scala aan commerciële functies op managementniveau. Te denken valt aan productmanager, accountmanager of marketingmanager.

De bacheloropleiding Commerciële Economie is met 70 ingeschreven studenten één van de kleinere opleidingen binnen het portfolio van LOI Hogeschool. Niettemin kent het des te meer inschrijvingen op de korte programma's die voortkomen uit het curriculum van CE. Het is de ambitie van LOI Hogeschool om de studenten uit deze korte programma's een aantrekkelijk perspectief op het volgen en voltooien van de volledige bachelor te bieden door validatie en vrijstellingen aan te moedigen en te faciliteren.

Bachelor Ondernemerschap & Retail Management

De bacheloropleiding Ondernemerschap & Retail Management (sinds 2004¹ aangeboden door LOI) leidt studenten op tot ondernemers; professionals die zich bezighouden met de bedrijfsvoering van één of meerdere retail vestigingen.

De bacheloropleiding ORM kent al langere tijd een beperkt aantal inschrijvingen. Ten tijde van de audit zijn dit er 52. De belangstelling voor de opleiding heeft bovendien te lijden gehad onder de jaren van de Covid-19 pandemie waarbij veel organisaties binnen de retail branche zich gedwongen zagen om (tijdelijk) te krimpen in hun personeelsbestand of zelfs de deuren te sluiten.

¹ In 2004 startte LOI met de hbo-bachelor Small Business & Retail Management. In 2021 is de naam van de opleiding (landelijk) gewijzigd in Ondernemerschap & Retail Management.

De bacheloropleiding ORM van LOI wenst een aanpassing van de titulatuur van Bachelor of Business Administration naar Bachelor of Science. Het panel acht deze wijziging opportuun, zowel gelet op de inhoud van de opleiding als ook gelet op hetgeen is opgenomen in de 'NVAO referentielijst toevoeging aan de graad HBO-opleidingen' (versie 2019)². Hierin is vermeld dat de graadtoevoeging voor ORM-opleidingen in principe Bachelor of Science is.

Ontwikkelingen sinds de vorige beoordeling

De vorige visitatie van beide opleidingen vond plaats in 2017. Alle standaarden zijn tijdens deze visitatie positief beoordeeld. De visitatiecommissie gaf de opleiding nog wel enkele aanbevelingen mee. Hieronder is per aanbeveling kort weergegeven of/hoe de opleiding er opvolging aan heeft gegeven. In het rapport komt dit uitgebreider aan bod.

Aanbevelingen 2017	Verbetermaatregelen
Commerciële Economie	
De opleiding dient aandacht te besteden aan actualisering van het onderwijsprogramma. De aandacht voor online marketing is op dit moment bijvoorbeeld beperkt. Ook het studiemateriaal dient op sommige punten te worden geactualiseerd.	In september 2018 is gestart met een 'nieuw' curriculum met herziene en geactualiseerde modules. Een aanzienlijk aantal modules is nieuw ontworpen om meer aandacht te besteden aan disciplines als online marketing, data-analytics, customer experience, social media en online content, generatiemarketing en branding. Ook het lesmateriaal is geactualiseerd.
De visitatiecommissie raadt de opleiding voorts aan om de reden voor uitval of studievertraging scherp te blijven monitoren en waar nodig aanpassingen door te voeren in het programma en de begeleiding.	De reden van uitval/studievertraging is vrijwel altijd een gebrek aan tijd i.c.m. andere persoonlijke omstandigheden. Bij de (her)ontwikkeling van modules is sterk gelet op integratie van de praktijk in het studiemateriaal t.b.v. herkenbaarheid vanuit de werkomgeving en op de studeerbaarheid van de modules om de student te enthousiasmeren. In de voorlichting naar de student en in het nieuwe leerpad wordt contact met de coach gestimuleerd om zodoende te dienen als motivator.
De werkstukken van de studenten die het eindniveau representeren, zijn methodologisch van een hoog niveau. Advies over bijvoorbeeld de praktische toepasbaarheid en de accountability van de uitkomsten is ondervertegenwoordigd in de werkstukken. De visitatiecommissie raadt aan meer aandacht te besteden aan dit deel van de beroepsbekwaamheid van de student in het eindwerk.	Er is speciaal een module ontwikkeld die marketing accountability centraal stelt en in de praktijkopdrachten van de modules – met name de PIMs die een integrale lijn vormen richting de afstudeeropdracht – is praktische toepasbaarheid en accountability vaak een standaard onderdeel van zowel de indicatoren en leeruitkomst als de eindopdracht.
Ondernemerschap & Retail Management	
De opleiding dient aandacht te besteden aan actualisering van het onderwijsprogramma. Ook het studiemateriaal dient op sommige punten te worden geactualiseerd.	In september 2018 is gestart met een 'nieuw' curriculum met herziene en geactualiseerde modules. Een aanzienlijk aantal modules is nieuw ontworpen om meer aandacht te besteden aan disciplines als online marketing, data-analytics, customer experience, social media en online content, generatiemarketing en branding. Ook het lesmateriaal is geactualiseerd.

² [HBO-titulatuuroverzicht-versie-mei-2019.pdf \(nvaonet\)](#)

<p>De visitatiecommissie raadt de opleiding voorts aan om de reden voor uitval of studievertraging scherp te blijven monitoren en waar nodig aanpassingen door te voeren in het programma en de begeleiding.</p>	<p>Bij de (her)ontwikkeling van modules is sterk gelet op integratie van de praktijk in het studiemateriaal t.b.v. herkenbaarheid vanuit de werkomgeving en op de studeerbaarheid van de modules om de student te enthousiasmeren.</p> <p>In de voorlichting naar de student en in het nieuwe leerpad wordt contact met de coach gestimuleerd om zodoende te dienen als motivator.</p>
<p>Er wordt beperkt gebruik gemaakt van (recente) artikelen als bronnen in de eindwerkstukken. De visitatiecommissie adviseert de opleiding om studenten meer te stimuleren tot, en te ondersteunen bij, het zoeken en benutten van relevante literatuur.</p>	<p>Het afstudeertraject heeft naar aanleiding van evaluaties meerdere verbeterlagen ondergaan. Afstudeerdocenten stimuleren passend en relevant brongebruik. Supervisoren leiden kalibreer- en informatiesessies met de afstudeerdocenten waar thema's als brongebruik op de agenda staan.</p>

Het huidige panel heeft tijdens deze audit gekeken of de op welke wijze de opleiding opvolging heeft gegeven aan de bovenstaande aanbevelingen. Indien van toepassing, zijn de bevindingen onderdeel van voorliggend rapport.

4. OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN

4.1. Beoogde leerresultaten

Standaard 1: De beoogde leerresultaten passen bij het niveau en de oriëntatie van de opleiding en zijn afgestemd op de verwachtingen van het beroepenveld en het vakgebied en op internationale eisen.

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

Bevindingen

Bacheloropleiding Commerciële Economie

De hbo-bacheloropleiding Commerciële Economie leidt studenten op tot een professional met gedegen kennis van (data)management, marketing, sales en communicatie. De commerciële econoom bekwaamt zich tijdens zijn studie om na het afstuderen als zelfstandig marketing of salesdeskundige aan de slag te gaan. Dat kan bij tal van organisaties, zowel grote ondernemingen als organisaties in het midden- en kleinbedrijf.

De opleiding Commerciële Economie heeft haar beoogde leerresultaten gebaseerd op het Landelijk Opleidingsprofiel CE 2018-2022, getiteld Dromen, Denken, Durven, Doen. Het landelijk opleidingsprofiel is ontwikkeld door het Landelijk Opleidingsoverleg Commerciële Economie (LOO CE), waaraan vertegenwoordigers van verschillende hogescholen deelnemen³. Bij de ontwikkeling van het landelijk opleidingsprofiel zijn bovendien werkveldpartners betrokken.

Centraal in het model staat de 'markt'. Op basis van kennis van en inzicht in marketing en economie in bredere zin, ontwikkelen studenten zich als marketeer in de domeinen 'koers bepalen', 'waarde creëren', 'business development' en 'realiseren'. Daartoe zullen zij moeten beschikken over belangrijke 21st century skills zoals opgenomen in de buitenste cirkel van het model.

Het LOO CE zet in het opleidingsprofiel tevens helder uiteen hoe de beoogde leerresultaten zijn gerelateerd aan de Dublin Descriptoren, de HEO-standaard en het Nederlands kwalificatieraamwerk NLQF. Het proces dat het LOO CE heeft doorlopen heeft geresulteerd in een overzichtelijk en compact profiel met een breed draagvlak.



³ LOI is geen lid van het Landelijk Opleidingsoverleg CE.

Gelet op de doelgroep die zij bedient, heeft de opleiding CE van LOI ervoor gekozen om te werken met leeruitkomsten. Hiertoe heeft zij de competenties en vaardigheden uit het landelijk opleidingsprofiel in combinatie met de door het opleidingsmanagement opgestelde Body of Knowledge & Skills, in overleg met de eigen werkveldcommissie, uitgewerkt in zeven programmaleeruitkomsten (zie Standaard 2).

Profilering

De opleiding Commerciële Economie onderscheidt zich zowel qua vorm als inhoudelijk van andere CE-opleidingen. LOI richt zich specifiek op het professionaliseren van volwassenen. Deze doelgroep heeft het vaak druk met een baan en een druk gezinsleven. Het doel van LOI is om onderwijs aan te bieden dat deze doelgroep in staat stelt toch te studeren. Daarom verzorgt LOI haar onderwijs (vrijwel) geheel via afstandsonderwijs.

Inhoudelijk legt de opleiding accenten op het gebied van digitalisering van het beroep (o.a. gebruik van data), internationalisering van het werkveld (o.a. door online aankopen) en de veranderende consument en maatschappij (o.a. belang van duurzaamheid). De keuzes die de opleiding hierin maakt, komen voort uit een analyse die zij heeft gemaakt van actuele ontwikkelingen in het domein Commerce in combinatie met een benchmark die zij heeft uitgevoerd onder andere aanbieders van de bacheloropleiding Commerciële Economie in Nederland. Om deze thema's een duidelijk plek te geven in het curriculum zijn door LOI twee programmaleeruitkomsten toegevoegd die inzoomen op taal en internationalisering en op culturele sensitiviteit. (Zie Tabel 1 hieronder.)

Internationalisering

Bij het opstellen van het landelijke profiel zijn de wereldwijde ontwikkelingen op het terrein van commerciële economie en competentieontwikkeling meegenomen. De competenties in het Landelijke Opleidingsprofiel hebben op zichzelf echter geen expliciete internationale focus. Iedere opleiding kan hier op haar eigen manier invulling aan geven.

De opleiding heeft een aantal ontwikkelingen geduid die verband houden met internationale en interculturele ontwikkelingen. Zo zorgen onder andere de groei van multinationale bedrijven en de toenemende internationaal handel ervoor dat er een grote behoefte is aan professionals die kennis hebben van verschillende culturen en het (zakelijk) Engels goed beheersen. Naast globalisering merkt de opleiding op dat de opkomst van diversiteit – nieuwe vormen van gender, diversiteit in de behoeften van verschillende generaties – vragen om professionals die over de vaardigheden beschikken om om te gaan met verschillende generaties, culturen, talen, achtergronden, etc.

Het panel ziet dat deze vaardigheden ruimschoots en op toepasselijke wijze terugkomen in de door de opleiding geformuleerde leeruitkomsten.

Programmaleeruitkomst	
Taal en Communicatie	De professional beheerst het Nederlands op ERK-niveau C1, en beheerst he Engels op ERK-niveau B2. [...] De professional kan zijn taalvaardigheid toepassen in een internationale en interculturele context, gebruikmakend van de relevante terminologie die wordt gehanteerd in het commerciële en bedrijfseconomische werkveld. De professional communiceert middels verbale, non-verbale en digitale technieken met anderen in een multiculturele, internationale en/of multidisciplinaire omgeving (gelet op verschillen in cultuur, leeftijd, opleiding, achtergrond, leefstijl, gedragsvoorkeur, leerstijl, levenservaring), zodat hij of zij op een effectieve wijze participeert in de werkomgeving. De professional ontwikkelt content die impact heeft en waarmee de boodschap afgestemd is op de doelgroep.
Culturele sensitiviteit	De professional kan in teams van diverse disciplines en een verschillende culturele samenstelling relaties opbouwen, processen sturen en problemen oplossen door zich bewust te zijn van de culturele verschillen tussen individuen en daarop te anticiperen. De

	professional kan op basis van deze culturele verschillen tevens zijn eigen perspectief en standpunt en dat van de ander(en) toetsen en beargumenteren.
--	--

Tabel 1. voorbeeld van twee programmaleeruitkomsten van CE

Onderzoekend vermogen

In haar beschrijving van het profiel van de commercieel professional wijst de opleiding op het steeds groter wordende belang van de vertaling van data en onderzoeksresultaten naar zowel strategie als de praktijk. Onder meer daarom vindt zij het van belang dat afgestudeerde CE'ers beschikken over onderzoekend en analyserend vermogen en een kritisch en onderzoekende houding. Ook hiervoor heeft de opleiding een leeruitkomst beschreven, die eveneens wat het panel betreft passend is voor een CE'er.

Programmaleeruitkomst	
Onderzoeks-vaardigheid	De professional kan op wetenschappelijk en op beleid-strategisch niveau onderzoek doen aan de hand van de binnen de wetenschap en het vakgebied geldende onderzoeksmethodiek. De professional integreert verschillende disciplines en organiseert complexe onderzoeksresultaten op een coherente wijze. De professional maakt gebruik van de voor het vakgebied en in de wetenschap geaccepteerde informatiebronnen en past (eventueel) markt- en marketingonderzoek toe binnen de relevante onderzoeksgebieden en volgens een beargumenteerde methodiek.

Bacheloropleiding Ondernemerschap & Retail Management

De hbo-bacheloropleiding Ondernemerschap & Retail Management leidt studenten op tot allround tactisch/ strategisch manager voor retail organisaties. Hij geeft op dit niveau sturing aan mensen, processen, middelen en veranderingen. Dat doet hij vanuit een verbindend en coachend perspectief. Als generalistisch manager is hij in staat om integraal te sturen (financiën, logistiek, diensten en mensen) met een focus op de eigen organisatie en een blik naar buiten.

Voor de totstandkoming van het Beroeps- en Opleidingsprofiel van de bacheloropleiding Ondernemerschap & Retail Management heeft LOI gebruik gemaakt van het Landelijk Beroeps- en Opleidingsprofiel uit 2018 dat is opgesteld door het Landelijk Overlegorgaan ORM⁴.

Het Landelijk Opleidingsprofiel kent competenties die zijn uitgeschreven in termen van leerresultaten. Deze geven een generiek beeld van datgene wat een afgestudeerde ORM'er moet kennen, begrijpen en kunnen. Omdat het Landelijk Overleg ORM het belangrijk vindt dat de ORM competenties in Europees perspectief valide zijn, is bij de totstandkoming van de beoogde leerresultaten rekening gehouden met het Europese Entrepreneurship Competence Framework (Entrecomp). Dit resulteert in tien landelijk vastgestelde competenties:

1. Innoveren
2. Waardecreatie
3. Resultaatgericht handelen
4. Leiderschap
5. Managen & Organiseren
6. Samenwerken & Netwerken
7. Onderzoekend vermogen
8. Analytisch vermogen
9. Lerend vermogen
10. Communiceren

Om ervoor te zorgen dat de competenties op bachelorniveau zijn geformuleerd, zijn bij de totstandkoming ervan de Dublin Descriptoren betrokken. In de bijlage van het Landelijke

⁴ In dit landelijk overlegorgaan zijn alle bekostigde ORM-opleidingen vertegenwoordigd.

Beroeps- en Opleidingsprofiel ORM (2018) is inzichtelijk gemaakt hoe de competenties zich verhouden tot de vijf Dublin Descriptoren. Het panel ziet deze ook zeer helder, en in een aantal vrijwel integraal (o.a. lerend vermogen, communiceren), terug in de ORM-competenties. Ook de vier pijlers van de heo-standaard - i) onderzoekend vermogen, ii) professioneel vakmanschap, iii) beroepsethiek en maatschappelijke oriëntatie en iv) gedegen theoretische basis – zijn aantoonbaar terug te zien in de uitwerking van deze competenties en leeruitkomsten.

Profilering

Net als voor de opleiding CE geldt ook voor ORM dat de opleiding zich onderscheidt door de vorm waarin zij wordt aangeboden. De doelgroep die LOI bedient (werkende professionals) vraagt om een opleiding die goed te combineren is met werk en gezinsleven. Vanuit haar missie en visie verzorgt LOI haar onderwijs daarom (vrijwel) geheel via afstandsonderwijs, waarmee zij zich onderscheidt van andere ORM-opleidingen in Nederland.

Inhoudelijk heeft de opleiding de laatste jaren haar profilering verder aangescherpt. Hieraan ten grondslag ligt een analyse van ontwikkelingen in en met het werkveld, zo vernam het panel. De opleiding legt extra nadruk op onder meer digitale vaardigheden en data-analytics (o.a. door mogelijkheid tot online winkelen waar en wanneer de consument wil), het groeiend aandeel van de deeleconomie en van duurzaamheid als eis, en de rol van social media in de beïnvloeding van consumenten. De werkveldcommissie Commerce van LOI Hogeschool is bovendien van mening dat het voor de commercieel retail professional belangrijk is om ondernemersvaardigheden en gedetailleerde afnemerskennis te hebben, alsmede over goed ontwikkelde soft skills te beschikken. Het panel ziet deze aspecten terug in de uitwerking van de (landelijke) leerresultaten in de programmaleeruitkomsten van ORM van LOI.

Visie op internationalisering

Zoals eerder vermeld, is bij de totstandkoming van het Landelijk Beroeps- en Opleidingsprofiel ORM mede gekeken naar het Europese Entrepreneurship Competence Framework (Entrecomp). Vanwege de doelgroep, die veelal niet in de gelegenheid is om ten behoeve van de studie naar het buitenland te gaan, werkt LOI vanuit het principe van internationalisation@home. Door de digitalisering en globalisering van handel vervagen de landsgrenzen. Mede daarom vindt de opleiding ORM het van belang dat studenten het (zakelijk) Engels in voldoende mate beheersen en dat zij om kunnen gaan met culturele diversiteit. Dit komt volgens het panel in voldoende mate tot uiting in de (landelijk vastgestelde) leerresultaten en is door de opleiding verder uitgewerkt in de programmaleeruitkomsten.

Leerresultaat (landelijk)	
Waardecreatie	Creëert duurzame en commerciële waarde gericht op de wensen en behoeften van klanten en overige stakeholders. Hij doet dat op basis van ontwikkelingen in de (inter)nationale omgeving.
Communiceren	Communiqueert overtuigend en kan dit in tenminste één vreemde taal. Hij benut op effectieve wijze diverse communicatiemiddelen afgestemd op de doelgroep.
Programmaleeruitkomst	
Cluster 2, Marketing-communicatie	De professional leert hoe effectief te communiceren met doelgroepen, zowel extern als intern, aan de hand van communicatiemodellen die de effectiviteit in het bijzonder in een marketingomgeving ten doel hebben. Mede aan de hand van verkregen resultaten uit onderzoek stelt de student de effectiviteit van communicatie, ook in de Engelse taal, vast.

Visie op onderzoek

Net als voor de commercieel econoom geldt ook voor de retail manager dat onderzoekend vermogen van belang is om het gedrag van de consument te begrijpen en op zijn behoeften in te spelen. Hierin speelt de online markt een steeds grotere rol, waardoor ook hier analyse van data

in belang toeneemt. Dit is terug te zien in de wijze waarop de opleiding het onderzoekend vermogen laat terugkomen in de programmaleeruitkomsten.

Leerresultaat (landelijk)	
Onderzoekend vermogen	Toont in zijn werkwijze een nieuwsgierige en kritische houding. Hij hanteert een passende onderzoeksaanpak die resulteert in bruikbare resultaten.
Analytisch vermogen	Analyseert situaties en data op systematische wijze. Hij stuurt op prestatie-indicatoren.
Programmaleeruitkomst	
Cluster 6, Het nieuwe winkelen	De retail professional is goed op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen in de retail en voert dit door naar de operationele bedrijfsvoering van een online winkel (clicks) en fysieke winkel (bricks) wat leidt tot een innovatieve en succesvolle winkel. Daarbij maakt de retail professional gebruik van digitale informatie verkregen op de fysieke- en online winkelvloer. De retail professional verzamelt en analyseert het shopgedrag van de doelgroep en stelt actieplannen op om de conversie in de winkel te vergroten.
Cluster 3, De klantbehoefte centraal	De professional stelt mede aan de hand van marktonderzoek vast wat de wensen en behoeften zijn van huidige en potentiële afnemers en gaat na wat de koopmotieven van de afnemers zijn. De commercieel professional verklaart het koopgedrag voor, tijdens en na de koop waardoor hij inzicht heeft in de gehele customer journey. Hij ontwikkelt acties om tot klantretentie te komen.

Contact met het werkveld

LOI heeft een gezamenlijke werkveldcommissie (WVC) ingericht voor de opleidingen binnen het cluster Commerce. De commissie bestaat uit zes leden. Het panel heeft het overzicht van leden bekeken en concludeert dat de commissie, zowel vertegenwoordigers uit de retail branche kent als vanuit de marketing en sales. De WVC komt twee keer per jaar bij elkaar. De commissie is betrokken bij de vertaling van de landelijke vastgestelde competenties en vaardigheden (CE) / leerresultaten (ORM) naar programmaleeruitkomsten. Het panel begreep dat er tevens frequent wordt gesproken over ontwikkelingen in het werkveld en de consequenties die dit heeft voor het programma. Er kwamen tijdens de audit diverse voorbeelden aan bod waaruit blijkt dat de opleiding naar aanleiding van input van de WVC aanpassingen maakt in modules. (Meer hierover in Standaard 2.)

Weging en Oordeel

De beoogde leerresultaten van de opleiding Commerciële Economie (CE) van LOI zijn gelijk aan het Landelijk Opleidingsprofiel CE 2018-2022. De beoogde leerresultaten van de opleiding Ondernemerschap & Retail Management (ORM) van LOI zijn gebaseerd op het Landelijk Beroeps- en Opleidingsprofiel ORM. De beoogde eindkwalificaties van beide opleidingen beschrijven aantoonbaar het hbo-bachelorniveau. De beide opleidingen hebben, in samenspraak met de gezamenlijke werkveldcommissie van het Cluster Commerce, de beoogde leerresultaten vertaald naar programmaleeruitkomsten.

De beoogde leerresultaten en de programmaleeruitkomsten van beide opleidingen maken duidelijk dat de opleiding op gepaste wijze belang hecht aan de ontwikkeling van het onderzoekend vermogen van studenten. Ditzelfde geldt voor de internationale oriëntatie van studenten die, passend bij het werkveld en naar de tevredenheid van het panel, door de opleidingen breed wordt opgevat. De werkveldcommissie toont betrokkenheid en speelt haar rol in het onderhoud van de programmaleeruitkomsten van de beide opleidingen CE en ORM.

Op basis van deze bevindingen concludeert het panel dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit. Het panel beoordeelt standaard 1 dan ook als **'voldoet'**.

4.2. Onderwijsleeromgeving

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

Toelichting NVAO: De beoogde leerresultaten zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma. Hierbij wordt rekening gehouden met de diversiteit van de toegelaten studenten. De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding te verzorgen en geven begeleiding. De onderwijsleeromgeving bevordert dat studenten op actieve wijze deelnemen aan de vormgeving van het eigen leerproces (*student-centred*).

Indien het onderwijs in een andere taal dan het Nederlands wordt verzorgd, motiveert de opleiding deze keuze. Dit geldt ook indien de opleiding een anderstalige opleidingsnaam hanteert. Docenten beschikken over voldoende beheersing van de taal waarin zij doceren. Voorzieningen worden niet beoordeeld, tenzij deze specifiek voor de betreffende opleiding zijn getroffen.

Bevindingen

Programma

Koppeling competenties en leeruitkomsten programma

De beide opleidingen CE en ORM hebben in hun eigen Onderwijs- en Examenregeling een overzicht opgenomen dat inzichtelijk maakt aan welke competenties/leerresultaten de studenten in welke modules werken.

Voor de opleiding ORM is per cluster van modules een programmaleeruitkomst (PLU)⁵ geformuleerd. Iedere PLU van 30 EC is vervolgens uitgewerkt in een concrete leeruitkomst (MLU) per module.

Ook binnen de opleiding CE vormen de programmaleeruitkomsten de schakel tussen de competenties en de moduleleeruitkomsten (MLU's). Bij CE is een PLU echter niet gekoppeld aan één cluster van modules, maar zijn de PLU's verweven binnen het gehele curriculum. Dit betekent dat één module bijdraagt aan de ontwikkeling van meerdere PLU's.

Op basis van de bestudeerde documentatie hieromtrent, concludeert het panel dat de studenten van beide opleidingen in staat worden gesteld om met het doorlopen van het onderwijsprogramma van CE dan wel ORM alle beoogde competenties en PLU's te ontwikkelen.

Opzet en inhoud programma

De beide opleidingen kennen eenzelfde heldere structuur. Zij zijn opgebouwd uit acht clusters van 30 EC met daarin modules van veelal 5 EC en in enkele gevallen 10 EC. Alleen aan de modules 'praktijk' en 'afstuderen' zijn meer studiepunten verbonden (30 EC respectievelijk 20 EC). Ieder cluster kent een overkoepelend thema dat binnen de modules voor (horizontale) samenhang zorgt.

Cluster	Thema's van de clusters binnen de opleiding Commerciële Economie	Thema's van de clusters binnen de opleiding Ondernemerschap & Retail Management
1	Oriëntatie marketing en sales	
2	Marketingcommunicatie	
3	Marketing intelligence	De klantbehoefte centraal
4	Creëren van klantwaarde	De positie in de retail
5	Advies en project	De organisatie binnen de keten

⁵ De door LOI gehanteerde term programmaleeruitkomst is gelijk aan de meer algemeen gebruikte term Eenheid van Leeruitkomsten (EvL).

6	a. Keuze: accountmanagement b. Keuze marketingmanagement	Het nieuwe winkelen
7	Praktijk (stage)	Praktijk (stage)
8	Afstuderen	Afstuderen

Tabel 2. Overzicht van clusters voor de opleidingen CE en ORM, met een gezamenlijke propedeuse.

Het programma van beide opleidingen is verder vormgegeven aan de hand van vijf leerlijnen, waaraan de modules en het ontwikkelen van de beoogde kennis en vaardigheden zijn gekoppeld. Het panel ziet dat deze leerlijnen zorgen voor verticale samenhang. De vijf leerlijnen zijn:

- de **vakkennisleerlijn** (ofwel: conceptuele leerlijn): in deze leerlijnen komen modules aan bod die een sterk inhoudelijk verband kennen met de specifieke vakinhoudelijke taken van commercieel econoom/retail manager. In de modules ligt de focus op theorie en vakkennis, die nauw verweven is met de kerntaken zoals die zijn omschreven in de landelijke opleidingsprofielen van CE en ORM. Voorbeelden van modules uit deze leerlijn zijn 'inleiding sales', 'customer insights & personalisatie' (beide CE en ORM) en 'bedrijfsadministratie' (ORM). In de online leeromgeving is bij elke module een literatuurlijst opgenomen. In de mediatheek bij elke module plaatsen de docent-ontwikkelaars één à twee boeken en artikelen. De docent-ontwikkelaars die verantwoordelijk zijn voor een module controleren jaarlijks of de literatuur nog actueel is en vervangen deze waar nodig/gewenst. Het panel is hierover positief. Studenten kunnen hiertoe ook suggesties doen. Daarnaast hebben de opleidingen eigen syllabi geschreven, die de studenten in hardcopy thuis ontvangen;
- de **hbo-vaardigheidsleerlijn**: daarin komen vaardigheden als communicatieve-, advies-, onderzoeks- en managementvaardigheden en het ontwikkelen van een kritische beroepshouding aan de orde. Een voorbeeld van zo'n module is 'Effectief communiceren' waaraan ook een praktijkdag op de locatie van LOI in Leiderdorp is gekoppeld. Andere voorbeelden zijn de module 'internationaal zaken doen', de module 'Projectmanagement' en de module 'inleiding onderzoek doen'. Net als voor de module 'Effectief communiceren' organiseren de opleidingen bij een aantal modules praktijkdagen om de vaardigheden met medestudenten te oefenen. De studenten vertellen het panel dat ze blij zijn met deze praktijkdagen en ook het panel acht deze praktijkdagen van belang omdat niet alle vaardigheden alleen via afstandsonderwijs te ontwikkelen zijn;
- de **onderzoeksleerlijn**: hierin staat het doen van onderzoek centraal. In het eerste studiejaar is daartoe de hierboven al genoemde module 'Inleiding onderzoek doen' opgenomen. Verder is een praktijkintegratiemodule (PIM) onderdeel van elk cluster. De PIMs worden getoetst met een onderzoekopdracht. Dit betekent dat studenten ieder cluster onderzoek moeten doen;
- de **beroepsgerichte leerlijn** (ofwel: praktijkleerlijn): hierin ligt het accent op competentieontwikkeling in de actuele beroepspraktijk. Dit komt onder andere aan bod in de opdrachten in de praktijkintegratiemodules en in de stage/het werkplekleren. De opleidingen stellen eisen aan de kwaliteit van de stage-/werkplek en de werkplekbegeleider en controleren dit voorafgaand aan de stage/het werkplekleren. Zo moet de werkplekbegeleider bijvoorbeeld over minimaal een hbo-diploma beschikken. Deze eis geldt ook voor de werkplekbegeleider bij het afstudeeronderzoek. Het panel vindt het een goede zaak dat de opleidingen aan deze aspecten serieus aandacht besteden. Dit is extra van belang, zo meent het panel, omdat de stagebegeleider verder geen bezoek brengt aan de stageplek van de student;
- de **studieloopbaanleerlijn**: hierin staat de persoonlijke ontwikkeling van de student centraal. De opleidingen hebben dit onderdeel in de module 'Portfolio' geïntegreerd. In deze module krijgen de studenten studiebegeleiding en werken ze aan hun portfolio, waarin ze reflecteren op de ontwikkeling van de competenties.

Het panel heeft de opbouw van de curricula en de verschillende clusters en modules die daar onderdeel van uitmaken bekeken. De propedeutische fase (cluster 1 en 2) zijn gelijk voor de studenten van CE en ORM. In de hoofdfase (cluster 3 t/m 8) scheiden de wegen van beide opleidingen zich, waarbij er binnen CE vooral aandacht wordt besteed aan marketing en het

creëren van klantwaarde. In cluster 6 kunnen de CE-studenten kiezen of zij zich verder willen verdiepen in marketingmanagement of in accountmanagement.

Binnen ORM gaat in de hoofdfase aandacht uit naar onder meer retail management, formulemanagement, bedrijfsadministratie, logistiek management en leidinggeven.

Een aantal hoofdfasemodules zijn overigens opgenomen in beide curricula. Dit geldt bijvoorbeeld voor de modules 'Strategische marketing', 'Projectmanagement', 'Adviesvaardigheden' en 'Identiteit en imago'.

Uit de programmaleeruitkomsten en de daaraan verbonden modules, blijkt dat de beide opleidingen hun studenten een goede mix tussen theorie, vaardigheden en praktijk aanbieden. De theorie en vaardigheden staan hierbij ten dienste van de praktijk. In de praktijkintegratiemodule van een cluster komt al het geleerde (kennis en vaardigheden) samen. Het panel vindt dat dit op zich een passende manier is om een cluster integraal af te sluiten (zie verder Standaard 3).

In de laatste twee clusters (7 en 8) staat praktijk op de rol, waarbij de studenten de generieke hbo-competenties oefenen/toepassen in een relevante praktijkcontext en aantonen in een praktijkverslag (30 EC). De studenten sluiten de studie af met een afstudeeronderzoek (20 EC), dat vooraf wordt gegaan door een verdiepingmodule onderzoek (5 EC). Tevens werken de studenten in deze periode aan hun eindportfolio (5 EC).

De bestudeerde documentatie maakt verder duidelijk dat zowel CE als ORM zijn aangesloten op de actuele beroepspraktijk. Met modules als 'data-analytics', 'e-commerce', (CE en ORM) 'social mediamanagement' en 'generational marketing' (CE) en met aandacht voor 'het nieuwe winkelen' en een concept als de deel- en platformeconomie (ORM), zijn de opleidingen aangesloten op actuele thema's. En met 'Trends in marketing' heeft de opleiding CE een vaste module waarin zij actuele ontwikkelingen aan bod laat komen. Het panel stelt vast dat zowel de werkveldcommissie als de ontwikkelaars (die eveneens afkomstig zijn uit de beroepspraktijk) bijdragen aan de actualisatie van de beide curricula. De studenten met wie het panel sprak, bevestigen dat de opleiding aandacht besteedt aan actuele ontwikkeling, zoals influencer marketing en de inzet van Virtual Reality. Ook erg blij zijn de twee alumni van ORM over de module waarin het ging over interculturele communicatie. Zij hebben hier heel veel van geleerd en wat hen betreft zou dit vak nog een heel stuk uitgebreider mogen. Zowel studenten van ORM als van CE zouden het waardevol vinden om voor een klein aantal EC (bv. 5 EC) een keuzedeel te introduceren, dat hen de mogelijkheid biedt om zich nog verder te bekwamen (verdiepen en/of verbreden) in hun persoonlijke interessegebied.

Onderzoekend vermogen

Het panel heeft kennisgenomen van de opzet en inhoud van de hierboven al genoemde onderzoekslijn. Naast de module 'Inleiding in onderzoek' in het eerste studiejaar, heeft het panel gezien dat elk cluster van modules afsluit met een praktijkintegratiemodule (PIM). Daarin beogen de opleidingen dat de studenten elementen van onderzoek ontwikkelen en toepassen. In de vakinhoudelijke modules krijgen studenten modellen aangereikt om te benutten bij de uitvoering van de PIM's. In het vierde studiejaar van de bacheloropleiding volgt nog een module 'Verdieping onderzoeksvaardigheden', alvorens de studenten starten met hun afstudeeronderzoeksopdracht.

Alhoewel de ontwikkeling van het onderzoekend vermogen ruim voldoende aandacht lijkt te krijgen in de onderwijsprogramma's, merkt het panel dat studenten nog niet altijd goed kunnen beargumenteren waarom zij kiezen voor een bepaald (marketing)model of een bepaalde onderzoeksmethodiek. (Zie verder Standaard 4.)

Studeerbaarheid

Het panel merkt op dat beide opleidingen zorgen voor een studeerbaar programma. Wanneer studenten zich inschrijven voor een bacheloropleiding, krijgen zij toegang tot de online

onderwijsleeromgeving, waarin alle programmaleeruitkomsten, modules en moduleleeruitkomsten, de manier van toetsing en het aantal EC's zichtbaar zijn. Bij de start wordt direct een aantal vaste modules geactiveerd, waaronder het portfolio en een aantal modules die een goede start vormen van de opleiding. Daarnaast mag de student nog andere modules activeren tot een maximum van vijf. Door een limiet te stellen aan het aantal modules dat een student tegelijkertijd kan volgen, voorkomt de opleiding dat een student teveel hooi op zijn vork neemt. Het panel vindt dit een sterk punt. Een module blijft in principe 12 maanden actief, maar heeft een student meer tijd nodig dan kan de module opnieuw open worden gezet. Uitzondering is de module 'portfolio' die gedurende de hele studie open staat om bewijzen in op te nemen.

Studenten worden in de gelegenheid gesteld om binnen iedere fase (propedeuse- en hoofdfase) zelf de volgorde te kiezen waarin zij de modules willen volgen. De beide opleidingen hebben wel een voorkeursvolgorde aangeduid. De modules staan in de online omgeving ook geselecteerd op de door LOI aanbevolen volgorde. Deze volgorde kent een logische volgordelijkheid en duidelijke opbouw in complexiteit. Sommige studenten vinden het juist fijn om zelf de volgorde te kunnen bepalen. Zo vertelde één van de studenten dat zij het fijn vindt dat ze na een pittige module als 'bedrijfseconomie', kan kiezen voor een minder heftige module over social media. Een andere student vertelde bewust een combinatie te maken van een module die ze niet zo leuk vindt en een module die ze wel leuk vindt. En weer een andere student kiest ervoor om modules met een examen als toets en modules met een opdracht als toets met elkaar af te wisselen. De studenten vinden het ook prettig dat zij, terwijl ze wachten op feedback op de ene module, alvast door kunnen gaan met een andere module. Al met al waarderen de studenten de flexibiliteit die de LOI hen hierin biedt.

Gevraagd naar de studielast vertellen de studenten dat het wel werkbaar is, maar dat een studie naast je werk wel veel discipline vergt. Veel studenten doen wat langer over hun studie dan dat er eigenlijk voor staat. Zij vinden het fijn dat ze hun studie af en toe stop kunnen zetten als ze er even geen tijd voor hebben, om vervolgens enkele maanden later weer aan te haken. De studenten spreken hun tevredenheid uit over hoe LOI hiermee omgaat.

Studenten die dat wensen kunnen de realisatie van programmaleeruitkomsten en moduleleeruitkomsten op andere manieren aantonen dan de reguliere toets behorend bij de module. (Zie daarover verder standaard 3.) Het panel vindt het een sterk punt dat studenten binnen het programma hun eigen tempo en leerroute kunnen bepalen.

Studiebegeleiding

Direct bij aanvang van de studie krijgt elke student een coach toegewezen, die de hele studie aan de student gekoppeld blijft. Het panel vindt dit een positief punt, omdat de coach de student hierdoor goed leert kennen en de drempel om contact op te nemen wordt verlaagd. De studenten kunnen in de nieuwe digitale leeromgeving LOI Campus Next hun coach te allen tijden bereiken via de module 'Portfolio' waar ze de coach via het knopje 'stel een vraag' schriftelijke vragen kunnen voorleggen. Deze module staat altijd open. Daarnaast staan er in deze module een aantal opdrachten waarover de student verplicht contact moet leggen met zijn coach. Zo kan de coach beter dan voorheen de studievoortgang volgen en hoeven studenten niet langer het gevoel te hebben dat ze er alleen voor staan bij het afstandslernen.

Het panel sprak tijdens de audit zowel met studenten CE en ORM die nog gebruik maken van de oude online leeromgeving als met studenten die studeren in de nieuwe leeromgeving LOI Campus Next. In welke leeromgeving een student werkt, is afhankelijk van het jaar van inschrijving. De studenten die het panel sprak, zijn verdeeld over de studiecoach. De één is enthousiast en de ander heeft zijn coach nauwelijks gesproken en heeft het idee dat er weinig reactie komt vanuit de coach. In gezamenlijkheid kwamen de studenten in het gesprek tot de conclusie dat de waarde van de studiecoaching erg afhankelijk is van de coach die je treft. Het algemene beeld van de studenten is wel dat de nieuwe functionaliteiten van LOI Campus Next

bijdragen aan een intensiever en structureler contact met de studiecoach. Ditzelfde beeld rijst op uit het gesprek met de docenten, waarvan er één tevens studiecoach is. Ook zij ervaart dat de nieuwe leeromgeving studiecoaches beter in staat stelt om actief de voortgang van studenten te monitoren en ook zelf als studiecoach contact op te nemen met de student (waar vroeger het initiatief alleen bij de student lag). De vernieuwing stemmen het panel positief. Het panel geeft de opleiding nog wel ter overweging mee om een cursus studiecoaching aan te bieden voor de freelance professionals die voor deze rol ingezet zullen worden.

Docententeam

Naast de managers van het cluster Commerce – waaronder de opleidingsmanager, de manager onderwijsontwikkeling en de servicemanager – die in vaste dienst zijn bij LOI Hogeschool, zetten de beide opleiding CE en ORM veel freelance professionals in. Zij vervullen één of meerdere rollen. Het kan gaan om de rol van ontwikkelaar van studiemateriaal en toetsen, vakdocent (klassikale begeleiding en online), examencorrector (beoordelaars schriftelijke examens), coach (begeleiding online/Skype en beoordelaars opdrachten), afstudeerbegeleider (persoonlijke begeleiding) en/of afstudeerdocent (begeleiding op afstand en beoordelaar opdrachten).

Het panel vernam, en zag ook in het overzicht van freelance professionals die binnen het cluster Commerce worden ingezet, dat de opleidingen voor elke module een aantal freelancers beschikbaar hebben. Voor elke module worden minimaal twee - en meestal drie of vier – freelance professionals ingezet voor het begeleiden van de studenten en het nakijken van opdrachten. Een groot deel van de freelance professionals verzorgt zowel modules voor de opleiding Commerciële Economie als voor de opleiding Ondernemerschap & Retail Management.

Het panel bekeek CV's van freelance professionals en maakt hieruit op dat zij veelal werkzaam zijn in de beroepspraktijk als marketing, sales, communicatie of retail professional. Dit geldt ook voor ontwikkelaars en beoordelaars van het lesmateriaal. De meeste freelance professionals zijn bovendien in het bezit van een masterdiploma (o.a. Communicatiewetenschappen, MBA, Bedrijfswetenschappen, Vrijtijdswetenschappen, Management en Organisatie). Een groot deel van de freelance professionals met wie het panel sprak is in het bezit van een didactische aantekening en de Basiskwalificatie Examinering (BKE). LOI biedt freelance professionals de mogelijkheid om een training te volgen op dit gebied.

De studenten zijn over het algemeen tevreden over de docenten. De begeleiding die zij bieden, vakinhoudelijk dan wel bij het afstuderen, wordt gewaardeerd. Dit bleek uit het studentenhoofdstuk en werd bevestigd in het gesprek dat het panel met studenten voerde. Wel zouden studenten meer contact willen met docenten. En ook merkt het panel op dat studenten wisselend tevreden zijn over de reactietijd van de docenten. De beide opleidingen hebben voor huiswerkopdrachten een reactietermijn van 48 uur gesteld en voor praktijkopdrachten en inzendingen die betrekking hebben op het afstuderen is de responstijd vijf tot tien werkdagen. Volgens studenten lukt het de docenten niet altijd binnen de gestelde termijn te reageren. Het panel vraagt de opleidingen om hier aandacht aan te geven.

Het panel vernam dat het cluster Commerce jaarlijks een bijeenkomst organiseert, waarin docenten en het opleidingsmanagement ervaringen met elkaar uitwisseling en docenten worden geïnformeerd over actuele zaken met betrekking tot het onderwijs. Tevens is er een aantal keer per jaar contact met de servicemanager en worden er ieder jaar meerdere kalibratiesessies georganiseerd, onder andere op het gebied van toetsing. En ook voor coaches worden kalibratiesessies aangeboden. Het panel vroeg de docenten hoe zij het onderlinge contact ervaren. Desgevraagd vertelden zij dat ze sommige collega-docenten regelmatig spreken. Met name is er onderling contact met de docenten die dezelfde module(s) geven. Gelet op de verschillen die studenten ervaren in de wijze van coaching, de respons op vragen en beoordelingen en ook de kwaliteit van de feedback, merkt het panel op dat er een kans ligt om de opleiding te versterken door de coherentie tussen docenten en de consistentie in de werkwijze van docenten verder te vergroten.

Voorzieningen

Tijdens de audit mocht het panel een kijkje nemen op nieuwe digitale leeromgeving LOI Campus Next. Diverse panelleden, waaronder het studentlid, bekeken de online leeromgeving. Zij delen de observatie dat LOI Campus Next zeer gebruiksvriendelijk is. Het is dusdanig ingericht dat je als student (en docent) eenvoudig je weg vindt. Het panel vindt dit een sterk punt, mede gelet op het feit dat het hier om afstandsonderwijs gaat en de digitale leeromgeving een essentieel onderdeel is om het leren te faciliteren. Alle onderdelen van de opleiding zijn benaderbaar via LOI Campus Next, denk aan het curriculumoverzicht, alle modules, lesprogramma's, de praktijkintegratiemodules en het digitale portfolio. De leeromgeving biedt tevens de mogelijkheid om contact op te nemen met docenten en studiecoaches.

Studenten die vragen hebben over de opleiding in algemene zin, moeten hiervoor in eerste instantie contact opnemen met de klantenservice. De studenten zijn daar wisselend tevreden over. Het lijkt zo te zijn dat de klantenservice simpele vragen goed kan beantwoorden, maar zodra studenten wat lastigere/technische vragen gaan stellen dan kan het weken duren voordat er een antwoord volgt. Het panel vraagt de opleiding om extra aandacht te besteden aan de dienstverlening van de klantenservice, temeer studenten nu soms worden opgehouden in hun voortgang doordat een antwoord lang op zich laat wachten.

Een aantal studenten zou verder graag zien dat zij via de opleiding toegang krijgen tot een uitgebreide database van (wetenschappelijke) artikelen. Op dit moment gebruiken zij Google Scholar of de bibliotheekpas van een broer of zus die aan een andere instelling voor hoger onderwijs studeert. Het panel ondersteunt de wens van studenten om zelf via hun eigen opleiding toegang te krijgen tot relevante literatuur.

Weging en Oordeel

De opleidingen CE en ORM bieden beide een programma aan dat is opgebouwd uit acht thematisch ingerichte clusters van 30 EC. De clusters zijn herkenbaar gerelateerd aan één (ORM) of meerdere (CE) programmaleeruitkomsten, waarmee studenten in staat worden gesteld alle PLU's/beoogde leerresultaten te bereiken. Passend bij hun behoeften, kunnen studenten grotendeels hun eigen leerroute bepalen. De opleidingen bewaken de studielast op een adequate manier, door studenten niet meer dan vijf modules tegelijk te laten activeren.

De beide programma's kennen vijf leerlijnen. Aan iedere leerlijn zijn diverse modules gekoppeld. Hiermee zorgen de opleidingen voor voldoende aandacht voor en balans tussen de ontwikkeling van vakkennis, vaardigheden, onderzoekend vermogen en de toepassing van dit alles in de praktijk. Studenten en het panel zijn positief over het feit dat de opleidingen enkele praktijkdagen organiseren om vaardigheden te oefenen. Ook bieden de beide programma's, middels vakkennismodules en praktijkintegratieopdrachten, studenten gelegenheid om zich te bewamen in het doen van praktijkgericht onderzoek.

De actualiteit van de programma's is gewaarborgd door de inbreng van de werkveldcommissie en door de inzet van freelance professionals die veelal zelf werkzaam zijn in de beroepspraktijk. Het docentencorps is voldoende toegerust om met elkaar de beide onderwijsprogramma's te verzorgen. Studenten zijn tevreden over hun vakinhoudelijke expertise. Meer eenduidigheid in de werkwijzen van docenten (bv. in begeleiding, reactietijd en feedback) zou de opleiding nog verder kunnen versterken.

De online leeromgeving LOI Campus Next is zeer toegankelijk, bevat alle relevante informatie en biedt studenten vele nuttige en gebruiksvriendelijke tools. Het panel vindt het mooi dat studenten gedurende de hele studie één coach krijgen toegewezen. Studenten ervaren wel dat de kwaliteit en de waarde van de studiebegeleiding sterk afhankelijk is van de coach die zij krijgen toegewezen.

Het panel komt op grond van bovenstaande positieve punten en met in achtneming van het ontwikkelpunt met betrekking tot de consistente werkwijze van docenten en coaches, tot het oordeel '**voldoet**' voor standaard 2.

4.3. Toetsing

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

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

Bevindingen

Systeem van toetsen en beoordelen

In het document 'Toetsbeleid LOI Hogeschool' (januari 2023) heeft LOI vastgelegd welke rol toetsing en validering heeft binnen haar opleidingen. LOI heeft de volgende visie op toetsing en valideren geformuleerd:

"Toetsing en validering zijn integrale en richtinggevende onderdelen van elk leerproces. Studenten bewijzen door het afleggen van en deelname aan toetsen en valideringstrajecten dat zij voldoen aan de gestelde eisen (bewijsfunctie) en leren van het voorbereiden op en afleggen van toetsen of deelname aan valideringstrajecten en de feedback achteraf (feedbackfunctie). Opleidingsmanagement en begeleiders/docenten/coaches ontlenen met name betekenis aan toetsing en validering vanwege de mogelijkheid studenten te selecteren (selectiefunctie) en via de toets- of valideringsresultaten feedback aan de studenten te kunnen verschaffen over hoe de gewenste leeruitkomsten te bereiken dan wel te verbeteren (feedback-en feedforward functie)."

In het 'Toetsbeleid LOI Hogeschool' zijn verder acht uitgangspunten opgenomen voor toetsing en validering. Het panel las dat LOI gebruik maakt van de mogelijkheden die leeruitkomsten bieden om goed aan te sluiten bij de beginsituaties van haar (veelal) volwassen studenten. Ze wil studenten ondersteunen in een efficiënte route naar een eindkwalificatie door de mogelijkheid te bieden om eerder verworven leeruitkomsten te laten valideren. Hiertoe maken de opleiding van LOI gebruik van leerwegaafhankelijke summatieve toetsing per module en kunnen studenten daarnaast gebruik maken van verschillende validatiemogelijkheden (o.a. Eerder Verworven Kwalificaties (EVK), Eerder Verworven Competenties (EVC), en inbreng beroepsproduct). Dit geldt ook voor de opleidingen CE en ORM.

Het management vertelde dat studenten nog weinig gebruik maken van de validatiemogelijkheden die LOI op dit vlak biedt. De opleiding ORM biedt hier de meeste kansen toe, volgens het management, omdat het ziet dat de ORM-studenten vaak al in de branche werkzaam zijn en dus een grotere kans hebben om hun werkervaring/beroepsproducten te laten valideren. De opleidingen wijzen studenten op de mogelijkheden van validering, maar merken tegelijkertijd dat de meeste studenten het prettig vinden om alle modules gewoon te volgen. Vrijstellingen op basis van eerder behaalde certificaten komt wel vaker voor. Eén van de studenten van ORM met wie het panel sprak, maakte de overstap van een andere particuliere opleider naar LOI. Op basis van de eerder behaalde certificaten die zij aan de examencommissie overhandigde, kreeg zij vrijstelling voor vier modules. Zij benadrukte dat de examencommissie in een uitgebreid schrijven duidelijk had onderbouwd waarom ze bepaalde vrijstellingen wel of niet kreeg. De CE-studenten met wie het panel sprak, hebben geen ervaring met het laten valideren van leeruitkomsten.

Het panel stelt vast dat de opleiding ervoor zorgt dat alle programmaleeruitkomsten (en daarmee samenhangende competenties) worden getoetst. Iedere module wordt afgerond met een summatieve toets en bovendien sluiten de studenten ieder cluster af met een praktijkintegratieopdracht, waarmee wordt getoetst of studenten hetgeen ze geleerd hebben in de modules ook samen kunnen brengen en kunnen toepassen in de praktijk.

Kwaliteit van de toetsen

In het 'Toetsbeleid LOI Hogeschool' zijn een aantal algemene kwaliteitseisen opgesteld voor de toetsing. Het gaat hierbij om betrouwbaarheid, (inhouds-)validiteit, bruikbaarheid, transparantie en aanvaardbaarheid. In de uitvoering van de toetsing zijn een aantal procedures ontwikkeld en instrumenten beschikbaar om te voldoen aan die kwaliteitseisen. Zo wordt bij iedere module een toetsmatrix opgesteld die als basis dient voor de te ontwikkelen toets. Bij de ontwikkeling van een toets wordt goed gekeken welk beheersingsniveau van de student wordt verwacht en welke toetsvorm daarbij past. Het panel zag dat de opleiding de kennistoetsing over marketing afstemt op de laatste exameneisen van NIMA op dat onderwerp. De kennistoetsen over marketing lijken op de NIMA toetsen en zijn in de ogen van het panel zeer geschikt. Uit de Onderwijs- en Examenregeling (OER) maakte het panel verder op dat de opleiding een adequate mix van toetsvormen aanbiedt (examen, verslag, praktijkopdracht, portfolio, afstudeeropdracht en mondelinge afstudeerzitting), die bovendien passend zijn voor online onderwijs aan volwassenen. Het panel zou de opleidingen willen aanmoedigen om in het vervolg iets vernieuwendere toetsvormen te gaan inzetten (bijv. video's, verschillende soorten beroepsproducten, portfolio meer inzetten, of wellicht denke aan programmatisch toetsen). De werkveldcommissie liet het panel weten hier graag over mee te denken.

Bij de ontwikkeling van een toets wordt het meer-ogenprincipe gehanteerd en iedere toets wordt uiteindelijk door de examencommissie vastgesteld. Er wordt gebruik gemaakt van een functieprofiel voor de aanstelling van examinatoren. Bij de beoordeling van o.a. afstudeerverslagen, portfolio's en praktijkintegratieopdrachten zijn twee examinatoren betrokken (de begeleider en een onafhankelijke examiner). De beoordelingen gebeuren aan de hand van rubrics en er worden kalibratiesessies georganiseerd om de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid te vergroten. Op basis van onder meer deze bevindingen, stelt het panel vast dat de opleiding de kwaliteitseisen ruimschoots borgt.

Verder zag het panel dat studenten via LOI Campus Next per module inzichtelijk hebben hoe (toetsvorm) en waarop (PLU en MLU's) zij beoordeeld zullen worden. De studenten zijn tevreden over de informatievoorziening voorafgaand aan de toetsing. Ook blij zijn de studenten met de mogelijkheid om zelf het tijdstip en de locatie van de afname van kennistoetsen te kunnen bepalen. Door het hele land heeft LOI examenlocaties waar studenten via LOI Campus Next een plek kunnen reserveren als zij een toets willen maken.

Leerfunctie van toetsen

Om de leerfunctie van toetsen te vergroten, maken CE en ORM naast summatieve toetsen ook gebruik van formatieve toetsen. Studenten vertelden dat zij voor kennistoetsen veelal oefenexamens kunnen maken, die lijken op het daadwerkelijke examen. Bij opdrachten ontvangen studenten van hun begeleider gaandeweg feedback, die hen over het algemeen verder helpt en aanzet tot denken. Zoals bij standaard 2 reeds vermeld, is de kwaliteit en kwantiteit van de feedback wel afhankelijk van de begeleider. Gelet op het belang dat LOI vanuit haar visie hecht aan feedback, vraagt het panel de opleidingen hier aandacht aan te besteden.

Een verbeterpunt zien de studenten in de inzage van kennistoetsen. Als zij gebruik willen maken van de inzagemogelijkheid dan moeten zij daarvoor betalen en naar Leiderdorp komen. Die beide aspecten vormen een drempel, maar zijn niet de grootste 'afknapper' voor de studenten. Dat is dat studenten tijdens de toetsinzage geen inhoudelijke vragen aan vakdocenten kunnen stellen. Bij de inzage zijn alleen twee surveillanten aanwezig. Hierdoor is het leereffect van de toetsinzage minder groot dan deze zou kunnen zijn. Het panel geeft de opleidingen mee om na te denken over mogelijkheden om de toegevoegde waarde van de toetsinzage voor de studenten te vergroten. Dit is niet alleen relevant voor studenten die een onvoldoende of net aan voldoende hebben gehaald. Ook voor een student die een acht heeft gekregen kan het leerzaam zijn om te weten hoe hij de volgende keer een negen of tien kan halen.

Afstuderen

Het afstuderen is voor de opleidingen CE en ORM op dezelfde wijze vormgegeven. De opleidingen vragen hun studenten om een binnen de beroepspraktijk relevant, afgebakend onderzoek uit te voeren rond een bepaald vraagstuk of onderwerp en daarover een verslag (scriptie) te schrijven inclusief een financiële paragraaf. Voor de beoordeling van de afstudeeropdracht zet de opleiding twee beoordelaars in: de afstudeerdocent/eerste begeleider en een tweede onafhankelijke beoordelaar. Indien nodig wordt een derde beoordelaar ingezet als de eerste twee beoordelingen te veel van elkaar afwijken.

De studenten sluiten hun studie vervolgens af met een mondelinge afstudeerzitting (MAZ), waarin twee docenten – de afstudeerbegeleider en een tweede onafhankelijke beoordelaar – met de student in gesprek gaan over de competentieontwikkeling van de student. Dit doen zij aan de hand van het afstudeerverslag en het door de student opgebouwde portfolio.

Het totaal aantal studiepunten voor de afstudeeropdracht en de mondelinge afstudeerzitting is 20 EC. Dit vindt het panel in lijn met hetgeen er van de studenten wordt verwacht. Alhoewel de wijze van afstuderen nog enigszins conventioneel is, is deze wat het panel betreft toereikend. De opleidingen hebben reeds laten weten sterker in te willen gaan zetten op beroepsproducten. Het panel vindt dit een goede ontwikkeling.

Examencommissie

Het auditpanel trof een examencommissie aan die voldoende in haar rol zit. Op hogeschoolniveau is er een centrale examencommissie ingesteld die eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit en het proces van examinering. Daarvoor zijn duidelijke richtlijnen vastgelegd in het hierboven genoemde 'Toetsbeleid LOI Hogeschool'. De centrale examencommissie neemt jaarlijks steekproeven/voert audits uit om de kwaliteit en de verschillende processen te monitoren, zo blijkt uit het jaarverslag. Sinds LOI en NTI samen de divisie Online Educatie (DOE) vormen, is de centrale examencommissie voor de hele divisie (CEDOE) ingesteld.

De toetsing, diplomering en de borging van het eindniveau van de opleidingen Commerciële Economie en Ondernemerschap & Retail Management valt onder verantwoordelijkheid van de domeinexamencommissie Law, Commerce & Economics (LCE). Deze commissie werkt als een autonome examencommissie die verantwoordelijk is voor borging van inhoud en het niveau van de toetsproducten, het eindniveau van de opleidingen en voor de getuigschriften binnen het domein.

Het panel sprak tijdens de audit met drie leden van de domeinexamencommissie Law, Commerce & Economics. Het audit panel stelt vast dat zij haar wettelijke taak naar behoren uitvoert. Ook al zijn enkele leden recent toegetreden tot de examencommissie, met elkaar hebben zij voldoende kennis en ervaring met regelgeving, toetsen en beoordelen om hun rol naar behoren te vervullen. De examencommissie bekijkt jaarlijks onder meer een steekproef van zowel toetsen als eindwerken, stelt examinatoren aan en controleert de kwaliteit die iedere examinator levert. Het panel zag verslagen van de steekproeven en concludeert dat dit zorgvuldig gebeurt.

Hoog op de agenda van de commissie en de betrokken managers staat op dit moment het verder synchroniseren van de verschillende procedures binnen LOI en NTI. Een ander actueel gespreksthema binnen de examencommissie is het gebruik van ChatGPT door studenten.

Het gesprek met studenten leerde het panel dat zij niet direct contact kunnen opnemen met de examencommissie. Dit verloopt via de klantenservice. Een reactie laat vaak lang op zich wachten, is de ervaring van studenten. Het panel begreep van de examencommissie dat klachten en bijzondere verzoeken van studenten bij haar binnenkomen via de servicemanager. De servicemanager fungeert als een soort filter om te voorkomen dat de examencommissie te veel werk op haar bordje krijgt. Het panel kan deze redenering achter de werkwijze volgen.

Tegelijkertijd stelt het zich de vraag of het wenselijk is dat er een tussenpersoon (of soms twee: de klantenservice en de servicemanager) zit tussen de examencommissie en de student. Het panel geeft de opleidingen mee de examencommissie onafhankelijker van de klantenservice/servicemanager te positioneren.

Weging en Oordeel

Het panel stelt vast dat de hbo-bacheloropleidingen Commerciële Economie en Ondernemerschap & Retail Management hun toetsstelsel op valide, betrouwbare en transparante wijze hebben vormgegeven. Het toetsbeleid van LOI ligt hieraan duidelijk ten grondslag. Alle beoogde leerresultaten/programmaleeruitkomsten worden gedekt door de toetsen. De opleidingen bieden de studenten verschillende mogelijkheden om dit te bewijzen; passend bij het bieden van flexibele leerroutes, het werken met leeruitkomsten en (de mogelijkheid voor) leerwegafhankelijke toetsing.

De kwaliteit van de toetsen is op orde. De gekozen toetsvormen sluiten goed aan op het doel/niveau van iedere module en zijn uitvoerbaar binnen en passen bij het afstandsonderwijs voor volwassenen. Om het leereffect van toetsing nog verder te vergroten, is de aanwezigheid van een vakinhoudelijk docent bij de toetsinzage gewenst.

De procedure voor het afstuderen is toereikend. De examencommissie is volgens het panel voldoende toegerust voor haar taken, voert diverse steekproeven uit en is in control. Het panel wil de opleidingen wel meegeven om de examencommissie nog iets onafhankelijker te positioneren t.o.v. klantenservice/servicemanager.

Met inachtneming van enkele ontwikkelmogelijkheden, concludeert het panel dat de beide opleidingen op het gebied van toetsen en beoordelen basiskwaliteit tonen. Het panel komt voor standaard 3 dan ook tot het oordeel '**voldoet**'.

4.4. Gerealiseerde leerresultaten

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

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

Bevindingen

Uit het gesprek dat het panel voerde met enkele alumni van CE en ORM, blijkt dat zij positief zijn over de kennis en kunde die zij hebben opgedaan. De opleiding heeft voor alle alumni met wie het panel sprak, een toegevoegde waarde gehad voor hun werk. Een aantal heeft zelfs een volgende/nieuwe stap kunnen zetten in de carrière. Eén van de CE studenten die bijna is afgestudeerd vertelde aan het panel, dat zij die ochtend is aangenomen bij een communicatieadviesbureau dat zich profileert op duurzaamheid. En één van de alumni van ORM liet het panel weten dat zijzelf en ook haar leidinggevende erg tevreden zijn over de progressie die zij heeft gemaakt dankzij de studie. En niet alleen zijzelf profiteert hiervan, begreep het panel, ook haar collega's weten haar te vinden om de opgedane kennis te delen.

Het panel bekeek de eindwerken van alle vijf de afgestudeerden van de bachelor Commerciële Economie bekeken, evenals de eindwerken van de twee afgestudeerden van de bachelor Ondernemerschap & Retail Management. Het panel constateert dat de CE- en de ORM-studenten de beoogde leerresultaten op bachelorniveau realiseren. De onderwerpen die de studenten tijdens het afstuderen oppakken, passen binnen het vakgebied en zijn praktijk georiënteerd. De eindwerken kennen over het algemeen een aanzienlijke theoretische onderbouwing aan de hand van artikelen en modellen en bevatten een behoorlijk uitgebreide component onderzoek. Hierover is het panel positief.

Net als de examinatoren, is het panel ervan overtuigd dat de afgestudeerden van zowel CE als ORM de beoogde leerresultaten hebben bereikt. Ook de praktijkintegratieopdrachten die het panel bekeek, met name die uit de latere fasen van de opleiding, getuigen van voldoende niveau.

De bestudering van de eindwerken en tussenproducten heeft daarnaast ook enkele waarnemingen opgeleverd, die het panel aan de opleidingen wil meegeven om de kwaliteit en de relevantie ervan verder te doen toenemen.

- De 'gereedschapskist' van studenten wordt gedurende de studie gevuld met onder meer marketingmodellen, modellen voor waardecreatie, enz. Uit de bestudeerde tussen- en eindwerken komt naar voren dat nog niet alle studenten even goed weten welk 'gereedschap' zij het beste ter hand kunnen nemen om een vraagstuk waar ze voor staan aan te pakken. De opleiding zou meer aandacht moeten besteden aan het wanneer en het waarom inzetten van een bepaald model/ onderzoeksmethode. Daarbij viel het het panel op dat de door studenten gekozen methodieken vrij traditioneel van aard zijn. Er wordt nog weinig gebruik gemaakt van bijvoorbeeld ondernemerschaps- of design thinking methodieken. Het panel moedigt de opleiding aan om studenten te (stimu)leren modernere methodieken te gebruiken.
- De praktische toepasbaarheid van de uitgevoerde afstudeeropdrachten kan verder worden vergroot door steviger te sturen op het benoemen van concrete actiepunten voor het bedrijf waarvoor het onderzoek is uitgevoerd.
- De eindwerken die het panel heeft gezien zijn redelijk conventioneel en omvangrijk. Het afstudeerverslag telt over het algemeen zo'n 40 tot 80 pagina's exclusief bijlagen (die in een aantal gevallen oplopen tot 200 pagina's). In de huidige tijd zitten bestuurders/beslissers vaak niet meer te wachten op zulke uitgebreide rapporten.

Het panel las en vernam uit de gesprekken dat, in relatie tot de hierboven genoemde ontwikkelpunten, de opleiding al wel de nodige aanpassingen heeft doorgevoerd in diverse modules. Zo wordt er bijvoorbeeld in een aantal modules inmiddels gewerkt met persona's.

Ook zal het afstuderen de vorm van een beroepsproduct krijgen. Dit is echter nog niet terug te zien in de eindwerken, omdat de afgestudeerden de aangepaste/nieuw ontwikkelde modules niet hebben gevolgd. De opleiding, en ook het panel, verwachten dat deze aanpassingen in de aankomende jaren zullen leiden tot afstudeerwerken die nog beter aansluiten op de beroepspraktijk.

Weging en Oordeel

De studenten van beide opleidingen realiseren de beoogde leerresultaten op bachelorniveau, zo concludeert het panel. De opleidingen geven studenten de mogelijkheid om een volgende stap te maken in hun professionele carrière. Alumni en het werkveld bevestigen dit. De afstudeerverslagen die het panel heeft bekeken passen bij het vakgebied waarvoor de beide studies opleiden en getuigen van een gedegen theoretische beschouwing. Het bewustzijn/de kennis over de inzet van passende onderzoeksinstrumenten (modellen/methodieken) en de praktische toepasbaarheid van de verslagen kan op onderdelen nog verder worden vergroot.

Gelet op het feit dat studenten de beoogde leerresultaten op bachelorniveau bereiken, en met inachtneming van enkele ontwikkelmogelijkheden, komt het panel voor beide opleidingen tot het oordeel '**voldoet**' voor standaard 4.

5. ALGEMEEN EINDOORDEEL

Gelet op het hbo-niveau dat de afgestudeerden tonen concludeert het panel dat de beide opleidingen hun ambities waarmaken en wel mede dankzij duidelijk gestructureerde programma's die de beoogde leerresultaten/programmaleeruitkomsten van de beide opleidingen afdekken, een zeer gebruiksvriendelijke digitale leeromgeving die het afstandsonderwijs zeer adequaat ondersteunt en een gedegen toetsstelsel.

Het panel beoordeelde alle standaarden als 'voldoet' en komt daarmee tot het eindoordeel 'positief' voor zowel de hbo-bacheloropleidingen Commerciële Economie en Ondernemerschap & Retail Management. Het panel adviseert de NVAO om de accreditatie van deze beide opleidingen van LOI Hogeschool te continueren.

6. AANBEVELINGEN

In dit rapport zijn diverse ontwikkelpunten benoemd. Deze ontwikkelpunten zijn alle van belang, maar het panel wil in dit hoofdstuk de nadruk leggen op de volgende aanbevelingen:

- Om het leereffect van toetsing nog verder te vergroten, acht het panel het gewenst ervoor te zorgen dat bij iedere toetsinzage een vakinhoudelijk docent aanwezig is die de beoordeling aan de student kan toelichten.
- De 'gereedskapskist' van studenten wordt gedurende de studie gevuld met onder meer marketingmodellen, modellen voor waardecreatie, enz. Uit de bestudeerde tussen- en eindwerken komt naar voren dat nog niet alle studenten even goed weten welk 'gereedschap' zij het beste ter hand kunnen nemen om een vraagstuk waar ze voor staan aan te pakken. Het panel raadt de opleidingen aan meer aandacht te besteden aan het wanneer en het waarom van het inzetten van een bepaald model/ onderzoeksmethode.
- Gelet op de verschillen die studenten ervaren in de wijze van coaching, de respons op vragen en beoordelingen en ook de kwaliteit en kwantiteit van de feedback, raadt het panel aan om meer consistentie aan te brengen in de werkwijze van docenten als het gaat om de respons(tijd) op vragen en op toetsen. Ditzelfde geldt voor het aanbrengen van meer eenduidigheid in de werkwijze en intensiteit van de coaching.
- Het gesprek met studenten leerde het panel dat zij niet direct contact kunnen opnemen met de examencommissie. Dit verloopt via de klantenservice. Een reactie laat vaak lang op zich wachten, is de ervaring van studenten. Positioneer de examencommissie onafhankelijker van de klantenservice/servicemanager.
- De toetsing van zowel de modules als het eindniveau is in vorm nog vrij traditioneel. Overweeg om de toetsing van zowel de modules als het afstuderen meer aan te laten sluiten op landelijke ontwikkelingen op het gebied van toetsing (denk aan diversiteit in beroepsproducten, inzet van video's, intensievere benutting van het portfolio).

BIJLAGE I**Scoretabel**

Scoretabel paneloordelen LOI Hogeschool hbo-bacheloropleiding Commerciële Economie hbo-bacheloropleiding Ondernemerschap & Retail Management deeltijd		
Standaard	Oordeel CE	Oordeel ORM
Standaard 1. De beoogde leerresultaten	Voldoet	Voldoet
Standaard 2. Onderwijsleeromgeving	Voldoet	Voldoet
Standaard 3. Toetsing	Voldoet	Voldoet
Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten	Voldoet	Voldoet
Algemeen eendoordeel	Positief	Positief

BIJLAGE II**Programma, werkwijze en beslisregels****Auditprogramma Beperkte Opleidingsbeoordeling t.b.v. hbo-bacheloropleidingen
Commerciële Economie en Ondernemerschap & Retail Management van LOI Hogeschool**

08.30-08.45	Ontvangst panel
08.45-09.15	Overleg panel (besloten)
09.15-10.15	Sessie 1 – Gesprek met Onderwijsmanagement (incl. presentatie) <ul style="list-style-type: none"> - manager Hoger Onderwijs - servicemanager Onderwijs - opleidingsmanager - projectmanager onderwijsontwikkeling - programmaleider, ontwikkelaar, docent
10.15-10.30	Pauze
10.30-11.15	Sessie 2 – Gesprek met Werkveldcommissie <ul style="list-style-type: none"> - lid WVC - lid WVC - lid WVC - lid WVC
11.15-12.30	Intern overleg panel, inzage documenten, inclusief lunch
12.30-13.30	Sessie 3 – Gesprek met docenten <ul style="list-style-type: none"> - docent, programmaleider, ontwikkelaar - afstudeerdocent, ontwikkelaar, examinator - ontwikkelaar - docent, examinator, coach, ontwikkelaar
13.30-13.45	Pauze
13.45-14.30	Sessie 4 – Gesprek met Examencommissie en Borging Kwaliteit <ul style="list-style-type: none"> - lid examencommissie - lid examencommissie - lid examencommissie - kwaliteitsmanager - manager kwaliteitszorg
14.30-14.45	Pauze
14.45-15.45	Sessie 5 – Gesprek met studenten en alumni <ul style="list-style-type: none"> - alumnus SBRM - student SBRM - alumnus SBRM - alumnus CE - student CE - student CE
15.45-16.00	Pending issues <ul style="list-style-type: none"> - manager Hoger Onderwijs - servicemanager Onderwijs - opleidingsmanager
16.00-17.00	Intern overleg panel (besloten)
17.00-18.00	Terugkoppeling en ontwikkelgesprek

NB. In verband met de privacywetgeving zijn hier uitsluitend de functies/rollen van gesprekspartners opgenomen. De namen van de gesprekspartners zijn bij de secretaris van het auditpanel bekend.'

Werkwijze

Bij de beoordeling van de betreffende opleidingen is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde 'Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland' van september 2018. Daarin staan de standaarden vermeld waarop het auditpanel zich bij de beperkte opleidingsbeoordeling van een opleiding moet richten en de criteria aan de hand waarvan het auditpanel zijn oordeel over de opleiding moet bepalen.

De secretaris lichtte het auditpanel voorafgaand aan de visitatie uitgebreid voor over het beoordelingskader en de -procedure en over de van hen verwachte attitude voor, tijdens en na de visitatie. Tevens zorgde de secretaris voor een kalibratie van het auditpanel door de interpretatie van de standaarden, de oordelen en de beslisregels door te nemen. Tijdens het audittraject bewaakte de secretaris de correcte procesgang, zag erop toe dat het oordeel van het auditpanel conform het kader tot stand kwam en ondersteunde het proces van de oordeelsvorming.

Op basis van de door opleiding geleverde documentatie heeft het auditpanel zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de betreffende opleidingen. Voorafgaand aan het locatiebezoek vond een voorbereidend intern paneloverleg plaats waarin het auditpanel het informatiedossier en de onderliggende documenten besprak. Bovendien zijn de bevindingen van het auditpanel over de eindwerken tijdens het vooroverleg onderling gedeeld.

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

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

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

Het auditpanel bood studenten, docenten en andere betrokkenen bij de opleiding die niet waren opgenomen in het programma van het locatiebezoek, de gelegenheid om zaken onder de aandacht te brengen die zij van belang achten voor de beoordeling. Het auditpanel heeft geconstateerd, dat de betreffende opleidingen de mogelijkheid daartoe tijdig en op correcte wijze bij hen onder de aandacht hebben gebracht en hen hebben geïnformeerd over hoe zij contact konden opnemen met de secretaris van het auditpanel. Het panel ontving geen reacties.

Afstemming deelpanels binnen het cluster

De visitaties binnen het cluster HBO Commerciële Economie groep 1 (LOI en NCOI) zijn beide uitgevoerd door Hobéon. Het cluster HBO Small Business groep 2 bestond enkel uit LOI. Afstemming tussen de deelpanels voor LOI en NCOI heeft plaatsgevonden door de instructie die de panelleden krijgen met betrekking tot het beoordelingskader.

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

Beslisregels

Volgens de NVAO-Beslisregels Accreditatie kan een standaard 'voldoet', 'voldoet ten dele' of 'voldoet niet' scoren. Hobéon heeft de beslisregels toegepast, zoals deze zijn opgesomd in het 'Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland, September 2018'.

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

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

Beperkte opleidingsbeoordeling

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval positief indien alle standaarden 'voldoet' scoren.

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval positief onder voorwaarden indien Standaard 1 voldoet en maximaal twee standaarden een 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het auditpanel het opleggen van voorwaarden adviseert.

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval negatief indien:

- een of meer standaarden 'voldoet niet' scoren
- standaard 1 'voldoet ten dele' scoort
- een of twee standaarden 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het auditpanel niet adviseert om voorwaarden op te leggen;
- drie of meer standaarden 'voldoet ten dele' scoren.

BIJLAGE III

Lijst geraadpleegde documenten

- Zelfevaluatierapport opleiding LOI Commerce
- Onderwijs en Examenregeling B Commerciële Economie 2022-2023
- Onderwijs en Examenregeling B Ondernemerschap & Retail Management 2022-2023
- Matrix eindkwalificaties B Commerciële Economie
- Matrix eindkwalificaties B Ondernemerschap & Retail Management
- Didactisch model LOI Hogeschool
- Overzicht Werkveldvertegenwoordigers Commerce
- Verslagen van de werkveldcommissie
- Criteria stageplek en stageverslag
- Leer- en toetsplannen
- Overzicht literatuur
- Structuurdocument PIMs B Commerciële Economie
- Structuurdocument PIMs B Ondernemerschap & Retail Management
- Overzicht vakdocenten cluster Commerce
- Toetsbeleid LOI Hogeschool 6.0
- Samenstelling examencommissie Law, Commerce & Economics
- Samengestelde bachelor Commerce met specialisaties
- Functieprofiel beoordelaar
- Banenonderzoek Commerce
- Inhoudsbeschrijving (op hoofdlijnen) van de programmaonderdelen, met vermelding van
 - leerresultaten, leerdoelen, werkvormen, wijze van toetsen, literatuur (verplicht / aanbevolen), betrokken docenten en studiepunten.
- Overzichtslijst van alle recente eindwerken (of van portfolio's / werkstukken waaruit het door de student bereikte eindniveau kan worden afgeleid).
- Jaarverslag examencommissie en verslagen opleidingscommissie (indien een opleidingscommissie vereist is)
- Toetsopgaven + beoordelingscriteria en normering (antwoordmodellen) en een representatieve selectie van gemaakte toetsen (o.a. kennistoetsen en PIMs) en beoordelingen.
- Representatieve selectie van handboeken en overig studiemateriaal

Het panel heeft de eindwerken bestudeerd van alle studenten die in de afgelopen zes jaar zijn afgestudeerd. Het betrof vijf eindwerken van Commerciële Economie en twee eindwerken van Ondernemerschap & Retail Management. Om redenen van privacy zijn de namen van afgestudeerden en hun studentnummers van wie het panel de eindwerken heeft bekeken niet opgenomen in deze rapportage. Namen van de afgestudeerde studenten, hun studentnummer evenals de titels van de eindwerken zijn bekend bij de secretaris van het auditpanel.

BIJLAGE IV Panelsamenstelling

Op 8 september 2022 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de bacheloropleiding Commerciële Economie van LOI, onder het nummer PA-1300.

Op 29 september 2022 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de(zelfde) samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de bacheloropleiding Ondernemerschap & Retail Management van LOI, onder nummer PA-1301. De beide opleidingen behoren tot onderstaande visitatiegroepen.

Naam visitatiegroep:	HBO Commerciële Economie Groep 1 HBO Small Business Groep 2
----------------------	--

De secretaris van het auditpanel beschikt over nadere informatie over de samenstelling en expertise van de panelleden die in bovengenoemde visitatiegroepen zijn ingezet.

In onderstaande tabel volgen korte functiebeschrijvingen van de panelleden die deelnamen aan het auditpanel van de in dit beoordelingsrapport beschreven opleidingen.

Naam	Rol	Korte functiebeschrijvingen
R.J.M. van der Hoorn MBA	Voorzitter	Zelfstandig adviseur in organisatieontwikkeling, advisering en financiering voor bedrijven, overheden, verenigingen en stichtingen.
J. Bonsma-Haarlemmer MEd	Lid	Teamleider Leven Lang Ontwikkelen bij de Academie Business & Communicatie van Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
B. van Grevenhof BEc	Lid	Business Developer Student Entrepreneurship bij The Gate – Brainport Eindhoven
E.T.M. Hendriks M	Lid	Docent Ondernemerschap bij Hogeschool Inholland
Q. Swart Ad	Studentlid	Student B Commerciële Economie bij Christelijke Hogeschool Windesheim
I.A.M. van der Hoorn	Secretaris	NVAO geregistreerd secretaris

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



Hobéon

Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag
+31 (0)70 30 66 800
info@hobeon.nl
www.hobeon.nl