

Samenwerkingsverband
Erasmushogeschool Brussel –
CVO COOVI
Graduaat in het winkelmanagement

(HBO5)

14 april 2015

Inhoud

Samenvattend advies van de beoordelingscommissie	3
1 Beoordeling per generieke kwaliteitswaarborg	5
1.1 Onderwerp 1: Programma	5
1.2 Onderwerp 2: Inzet van personeel	10
1.3 Onderwerp 3: Voorzieningen	11
1.4 Onderwerp 4: Interne kwaliteitszorg	12
1.5 Onderwerp 5: Toetsing	13
1.6 Oordelen	14
2 Beoordelingsproces	15
3 Overzicht oordelen	16
Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding	17
Bijlage 2: Domeinspecifiek leerresultatenkader	18
Bijlage 3: Samenstelling beoordelingscommissie	19
Bijlage 4: Programma locatiebezoek	20
Bijlage 5: Overzicht van gebruikte of geraadpleegde documenten	21
Bijlage 6: Onafhankelijkheidsverklaringen commissieleden, secretaris en procescoördinator	25
Bijlage 7: Lijst met afkortingen	31

1 Samenvattend advies van de beoordelingscommissie

De opleiding Graduaat in het winkelmanagement hoort tot het studiegebied Handelswetenschappen en bedrijfskunde. Ze is gebaseerd op de erkende onderwijskwalificatie 5 en samengesteld uit de erkende beroepskwalificaties 'winkelmanager klein of middelgroot verkooppunt' en 'departementsverantwoordelijke groot verkooppunt', en het daarop aansluitende gezamenlijke opleidingsprofiel met veertien domeinspecifieke leerresultaten (DLR's) en acht modules.

De opleiding winkelmanagement van het HBO5-samenwerkingsverband Erasmushogeschool Brussel en CVO COOVI, hierna 'het samenwerkingsverband', beantwoordt aan dat opleidingsprofiel.

De commissie vindt het positief dat de opleiding een eigen interpretatie heeft gegeven aan de domeinspecifieke leerresultaten en modules, rekening houdend met de Brusselse context van multiculturaliteit en meertaligheid. De domeinspecifieke leerresultaten zijn geconcretiseerd in gedragsindicatoren. De opleiding vertrekt vanuit drie rollen van de winkelmanager, die op hun beurt worden uitgewerkt in de leerlijnen of modules en deeltrajecten.

De opleiding kiest voor het didactisch concept van blended learning, met contactonderwijs, digitaal begeleid afstandsonderwijs en duaal werkplekleren. Social skills, waaronder attitudes, en talen hebben een stevige plaats in het programma, zoals aanbevolen door het werkveld. Actuele trends zoals e-commerce komen niet aan bod in een apart opleidingsonderdeel, maar worden geïntegreerd in onder meer het werkplekleren.

Cursisten die werken in de retailsector en een diploma willen behalen om te kunnen doorgroeien, vormen de eerste doelgroep van de opleiding. Daarom loopt het modeltraject van 120 studiepunten over drie jaar, maar er is ook een traject mogelijk over twee jaar voor andere doelgroepen. Per week is er één lesdag in het CVO of in afstandsonderwijs en minstens één dag werkplekleren in de winkel. Het werkplekleren is degelijk uitgewerkt, met de nadruk op een goede match tussen student en bedrijf, een stagegids als handleiding en een opleiding voor mentoren. De student wordt ingezet in verschillende sectoren en winkelvormen, ook als hij als werkstudent in de sector werkt.

Bij het intakegesprek zijn er taaltoetsen Nederlands, Frans en Engels, waaruit voorstellen tot remediëring kunnen voortvloeien. Ook het cursusmateriaal en de inhoud van het programma zijn gericht op de diversiteit van de Brusselse context. De opleiding is afgestemd op aansluitende opleidingen van het hoger onderwijs via verkorte of aangepaste trajecten.

De commissie heeft een sterk, hecht en enthousiast team gezien, met veel ervaring met studenten afkomstig uit het bso. De docenten nemen deel aan de initiatieven voor professionalisering: het lerend netwerk met bedrijven, de resonantiegroep, de 'doorwerkdagen', de bedrijfsstages en de didactische nascholing.

De huisvesting en de voorzieningen op de campus Bloemenhof van de Erasmushogeschool in Brussel (Anderlecht) zijn toereikend. De HBO5-studenten hebben ook toegang tot studentenvoorzieningen van de hogeschool en tot het digitale leerplatform Smartschool van het CVO. De studiebegeleiding aan studenten gebeurt door trajectbegeleiders, studiebegeleiders en de docenten zelf, volgens een duidelijke taakverdeling. De docenten volgen hun cursisten van zeer nabij op.

Voor kwaliteitszorg zal het CVO het systeem overnemen van de hogeschool. De commissie heeft daar alle vertrouwen in, te meer omdat ze tijdens de visitatie een sterke kwaliteitscultuur en

betrokkenheid heeft opgemerkt. Er zijn ook overlegstructuren uitgebouwd waarin alle stakeholders hun plaats hebben.

De opleiding heeft een degelijk toetsbeleid uitgewerkt, uitgaande van dat van de hogeschool. Voor de ontwikkeling van toetsen hebben docenten een checklist ter beschikking om de validiteit, de betrouwbaarheid en de transparantie van de toetsen na te gaan. Ook de grote lijnen van de afsluitende toetsing zijn duidelijk: de eindevaluatie van het werkplekleren, met onder meer 'mystery shoppers' en een eindwerk waarin de student een antwoord uitwerkt op een praktijkgericht probleem.

De commissie vindt dat de opleiding voldoet voor de vijf te beoordelen onderwerpen: programma, personeel, materiële voorzieningen, kwaliteitszorg en toetsbeleid.

Het is de commissie evenwel opgevallen dat de inhoud van de vakken gericht is op retail, maar dat de naam van enkele vakken de indruk wekt dat het programma eerder ICT- en marketinggericht is. Ze beveelt aan de namen van de vakken opnieuw te bekijken en aan te passen aan de eigenlijke inhoud.

De commissie die de aanvraag van Erasmushogeschool Brussel en CVO COOVI voor Graduaat in het winkelmanagement (HBO5) heeft beoordeeld, brengt een positief advies uit aan de NVAO. Zij baseert haar oordeel op het informatiedossier, het materiaal dat tijdens het locatiebezoek ter inzage lag en de gesprekken die tijdens het locatiebezoek zijn gevoerd.

Den Haag, 27 februari 2015

Namens de commissie ter beoordeling van de toets nieuwe opleiding Graduaat in het winkelmanagement (HBO5) van de Erasmushogeschool Brussel en CVO COOVI

Eric Halsberghe
(voorzitter)

Bea Bossaerts
(secretaris)

2 Beoordeling per generieke kwaliteitswaarborg

2.1 Onderwerp 1: Programma

2.1.1 Facet 1.1: Relatie tussen beoogde leerresultaten en programma

De beoogde leerresultaten van de onderwijskwalificatie zijn opgenomen in het gemeenschappelijk opleidingsprofiel. Het programma is inhoudelijk samenhangend. Het didactisch concept en de daarbij aansluitende werkvormen garanderen dat de cursisten de beoogde leerresultaten kunnen verwerven.

Bevindingen:

De opleiding voegt aan de veertien domeinspecifieke leerresultaten van het VLHORA-platform (zie Bijlage 2) een eigen leerresultaat toe: personeels- en winkelplanning. Ze heeft de andere DLR's aangepast aan de Brusselse context en geconcretiseerd in gedragsindicatoren. Ze zijn opgenomen in de leerresultatenmatrix. De opleiding overweegt ook nog een DLR 'beroepsfierheid' toe te voegen.

Het programma is gebaseerd op de acht modules van het gezamenlijk vooropgestelde opleidingsprofiel, zo blijkt uit een schematisch overzicht. Het is opgebouwd vanuit drie rollen die per deeltraject gradueel in complexiteit en verantwoordelijkheid toenemen: verkoper/medewerker, teamleider/manager en winkelbeheerder/ondernemer.

Voor die rollen beschrijft de opleiding zeven troeven die de winkelmanager nodig heeft om succesvol te zijn: klantgerichtheid, marktkennis, leiderschap, persoonlijke groei, duurzaam ondernemerschap, kennis van bedrijfsbeheer en soft skills. Die troeven zijn uitgewerkt in acht leerlijnen of modules die in moeilijkheidsgraad toenemen en bestaan uit verschillende deeltrajecten: Verkopen, Communicatie, People management, Recht, Financiën, Logistiek, Duurzaam ondernemen en Praktische integratie. De opleiding beschouwt Duurzaam ondernemen als aparte leerlijn omdat ze zich daarmee wil profileren. De leerlijnen zijn verder uitgewerkt in opleidingsonderdelen.

De opleiding heeft als vertrekpunt de praktijk. Ze kiest als didactisch concept voor blended learning, waarbij contactonderwijs wordt afgewisseld met digitaal begeleide opdrachten thuis in afstandsleren en met 'dual werkplekleren'. De opleiding gebruikt de term 'dual werkplekleren' in plaats van 'dual leren' om aan te geven dat studenten de ervaringen van het werkplekleren meenemen voor bespreking op de campus en vice versa: de thema's op school moeten aan bod komen in het werkplekleren.

Hoor- en werkcolleges worden ingericht volgens het concept van 'flipping the classroom': de student bestudeert eerst zelfstandig de theorie en verwerkt die tijdens het werkcollege. Er komen ook rollenspelen en simulaties aan bod, evenals projecten waarin de student zijn vaardigheden kan toepassen op de werkvloer. Op intervisie- en supervisiemomenten wordt het geleerde verder geïntegreerd en is er ook aandacht voor de gewenste attitudes, wat het werkveld bijzonder waardeert. De digitale begeleiding van het afstandsleren loopt vooral via het digitale leerplatform Smartschool van COOVI, met leerpaden, groepswork een digitaal portfolio voor de student. Docenten kunnen de voortgang van cursisten digitaal opvolgen.

Omwille van de diverse taalachtergrond van cursisten, is taalvaardigheid Nederlands verankerd in het curriculum. Voor Frans en Engels wordt de nadruk gelegd op functionele taalvaardigheid.

De acht modules worden in het modeltraject gegeven in zes semesters. De opleiding wordt georganiseerd in dagonderwijs.

Overwegingen:

De commissie vindt het positief dat de opleiding een eigen interpretatie geeft aan de opgelegde domeinspecifieke leerresultaten en modules, ook rekening houdend met de Brusselse context van multiculturaliteit en meertaligheid. Het inhoudelijk vertrekpunt is sterk: drie goed gekozen rollen van de winkelmanager worden uitgewerkt in zeven troeven, die op hun beurt worden uitgewerkt in de samenhangende leerlijnen of modules en deeltrajecten.

De opleiding is zeer sterk beroepsgericht en kiest voor een samengaan van theorie en praktijk. Het didactisch concept is blended learning, met contactonderwijs, digitaal begeleid afstandsonderwijs en duaal werkplekleren. De commissie vindt het positief dat de opleiding daarbij inzet op correcte attitudes.

Oordeel: voldoende

2.1.2 *Facet 1.2: Professionele gerichtheid*

In het programma wordt gebruik gemaakt van actuele vakliteratuur en aan de beroepspraktijk ontleend studiemateriaal. Het programma waarborgt de ontwikkeling van beroepsvaardigheden en heeft aantoonbare verbanden met de actuele en internationale beroepspraktijk en ontwikkelingen in het vakgebied.

Bevindingen:

De resonantiegroep Winkelmanagement komt minstens twee maal per jaar samen. Hij bewaakt mee de programmatie en de kwaliteit van de opleiding en vormt een forum voor informatie-uitwisseling over recente ontwikkelingen in de retailsector. Naast de partnerbedrijven wil de opleiding hier nu ook UNIZO en de VDAB bij betrekken, om zich sterker te richten op zelfstandigen en kleinere winkels in Brussel en op werkzoekenden.

Het programma werd afgetoetst met de praktijk tijdens individuele gesprekken en tijdens een resonantiegroep, zo blijkt uit de verslagen die ter inzage lagen.

De opleiding is lid van een lerend netwerk dat bestaat uit de partnerbedrijven en docenten van vier samenwerkingsverbanden die de opleiding (willen) inrichten: HBO5-Erasmus, HBO5- Antwerpen, HoGent-HBO5 en PXL-Level 5.

Actuele trends vormen geen apart opleidingsonderdeel, maar komen aan bod in andere OLOD's. E-commerce en omnichannel komen bijvoorbeeld aan bod in de softwarevakken. Er zijn ook praktijkgerichte projecten rond innovatie, onder meer in duurzaam ondernemen en marketing.

Frans en Engels komen aan bod in de eerste twee deeltrajecten, in projecten en in het werkplekleren. In alle lessen is er aandacht voor het gebruik van de juiste woorden en vaktermen in het Nederlands. Vaak worden ook meteen Franse en Engelse termen aangeleerd. Tijdens de gesprekken wordt aangegeven dat docenten een lexicon maken van vaktermen in drie talen. Men overweegt ook om CLIL (Content and Language Integrated Learning) in te voeren in winkelmanagement als het experiment terzake in de managementopleidingen positieve resultaten oplevert.

In soft skills is er aandacht voor communicatie en evenzeer voor de gepaste uitstraling en houding en voor een verzorgd uiterlijk, zo blijkt uit de gesprekken. Ook omgaan met diversiteit komt aan bod.

Het cursusmateriaal bestaat uit handboeken en eigen cursussen geïnspireerd door de handboeken. Tijdens de gesprekken wordt aangegeven dat de literatuurlijst in het infodossier met

specifieke en actuele literatuur over retail op de literatuurlijst en in de ECTS-fiches, nog verder wordt aangevuld.

Het cursusmateriaal uit andere HBO5-opleidingen dat ter inzage ligt, is aangepast aan de doelgroep: helder, goed gestructureerd, met korte zinnen en veel beeldmateriaal. De opleiding geeft aan dat het Huis van het Nederlands de cursussen screent op toegankelijke taal. Er worden ook peer readers ingezet om de cursussen te verbeteren.

Ook de inhoud van de vakken is gericht op diversiteit. In People management bijvoorbeeld is er aandacht voor interculturaliteit in verkoopssituaties.

Het is de commissie opgevallen dat in de eerste modules geen retailvakken aanwezig zijn, maar dat ICT-, marketing- en financiële vakken overheersen. Tijdens de gesprekken werd het evenwel duidelijk dat de inhoud van die vakken wel aangepast is aan de noden van de retailsector. In Financiën bijvoorbeeld start men met de eenvoudige zaken uit de praktijk van een winkel: verkoopfactuur, aankoopfactuur, btw-bonnen. Marktonderzoek 1 is niet bedoeld om marktonderzoek te leren organiseren. Wel gaat het om het leren kennen en interpreteren van het verschil tussen kwalitatief en kwantitatief marktonderzoek, gegevens van klanten verwerken in een spreadsheet, een diagram maken op retailniveau enz. Marktonderzoek 2 gaat onder meer over de concurrenten op de markt. De opleiding benadrukt dat het programma is uitgewerkt gericht naar de HBO5-doelgroep.

Overwegingen:

De commissie vindt het positief dat het werkveld vertegenwoordigd is in een resonantiec commissie. Ze maakt ook deel uit van het lerend netwerk, samen met de lectoren en partnerbedrijven van HBO5-Erasmus, HBO5- Antwerpen, HoGent-HBO5 en PXL-Level 5.

Het werkveld benadrukt het belang van social skills en talen, wat zijn weerslag heeft gevonden in het programma. Actuele trends zoals e-commerce zijn niet als apart opleidingsonderdeel opgenomen, maar goed geïntegreerd in andere opleidingsonderdelen, zo blijkt uit de gesprekken. De commissie waardeert het dat het programma en de cursussen sterk aangepast zijn aan de Brusselse context.

De namen van een aantal vakken kunnen de indruk wekken dat het programma eerder ICT- en marketing- dan retailgericht is. De commissie heeft echter vastgesteld dat het de bedoeling is van de opleiding om de inhoud van deze vakken op winkelbeheer te richten. Ze beveelt daarom aan de namen van de vakken opnieuw te bekijken en waar toepasselijk aan te passen aan de inhoud van de vakken.

Oordeel: voldoende

2.1.3 Facet 1.3: Werkplekleren

Het programma bevat een (kwalitatief en kwantitatief) relevant aandeel werkplekleren, waarbij het geïntegreerd aanleren en toepassen van de beoogde leerresultaten in werksituaties op het passende kwalificatieniveau centraal staat.

Bevindingen:

Het werkplekleren omvat veertig studiepunten, gespreid over drie opleidingsjaren. Per week is er één lesdag in het CVO of in afstandsonderwijs en minstens één dag 'dual werkplekleren' in de winkel. Het aandeel van werkplekleren stijgt in de loop van de opleiding.

De opleiding geeft aan dat ze (vooral in Brussel) bedrijven heeft gezocht volgens bepaalde criteria: verscheidenheid (mode, voeding ...), het gebruik van vreemde talen, duurzaamheid enz.

Bij de start van de opleiding wordt een 'matchday' georganiseerd, waar via speed date een optimale match wordt gezocht tussen bedrijf en cursist. De opleiding benadrukt dat de student liefde moet krijgen voor de stiel in een sector van zijn keuze. Ze zorgt ervoor dat de cursist in verschillende winkelvormen ervaring opdoet, bv. een kleine franchise en een afdeling in de supermarkt. In het tweede jaar moet de cursist kiezen voor een andere sector. De resonantieraad ondersteunt die keuzes. De opleiding zal een werkplekcoördinator aanstellen die het traject van de cursisten zal volgen.

Werkende cursisten kunnen werkpleklers in hun eigen winkel, maar moeten om bepaalde deelcompetenties te verwerven ook in andere winkels worden ingeschakeld. Het werkveld heeft daar geen problemen mee, zo blijkt uit de gesprekken.

De student krijgt een gids met een lijst van taken. Die gids wordt ook gebruikt door de mentor om feedback te geven aan de student. Taken tijdens het werkpleklers kunnen als input dienen voor het contactonderwijs of het projectwerk.

De winkelmentoren worden door het bedrijf geselecteerd. Ze worden opgeleid door de opleiding via een lerend netwerk en een mentorenopleiding, wat het werkveld bijzonder waardeert.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat het werkpleklers met een dag per week een relevant aandeel werkpleklers bevat.

Het is degelijk uitgewerkt, met de nadruk op een goede match tussen student en bedrijf. Ze vindt het positief dat dit wordt opgevolgd en getoetst aan de hand van een stagegids. Ze waardeert het ook dat de student in verschillende sectoren en winkelvormen wordt ingezet om alle competenties te verwerven, ook als hij als werkstudent in de sector werkt.

Ze apprecieert de opleiding voor mentoren en de sterke interactie tussen praktijk en theorie.

Oordeel: voldoende

2.1.4 Facet 1.4: Instroom

De opleiding informeert potentiële cursisten over de vereiste instapcompetenties.

De organisatie van het programma sluit op flexibele wijze aan op het profiel van de instromende cursisten. De opleiding biedt adequate verkorte trajecten aan op basis van EVC en EVK.

Bevindingen:

De opleiding geeft aan dat een folder over winkelmanagement op stapel staat met de nodige informatie voor de werving van studenten.

De opleiding richt zich vooral op cursisten die werken in de retailsector en een diploma willen behalen om te kunnen doorgroeien, op andere werkenden en werkzoekenden (via een IBO-contract) die zich willen heroriënteren. Ook generatiestudenten zijn welkom.

De potentiële cursist moet voldoen aan de toelatingsvoorwaarden en een diploma van het Nederlandstalig secundair onderwijs behaald hebben. Als de cursist niet beschikt over het diploma secundair onderwijs, kan hij deelnemen aan een toelatingsproef.

Instromers in winkelmanagement hebben een intakegesprek met de studiebegeleider in het Nederlands, het Frans en het Engels over zijn motivatie, zijn studie- en werkervaring, zo geeft de opleiding aan. Ze doen ook een instaptoets Nederlands en een taalttest Frans en Engels. Als het

Nederlands onvoldoende is, worden ze doorverwezen naar het Huis van het Nederlands. Voor Frans en Engels zijn er opstapmodules in het CVO en monitoraten van de eigen docenten.

Omdat het programma vooral focust op werkende cursisten, bestaat het modeltraject uit drie deeltrajecten van veertig studiepunten. Cursisten volgen één dag theorie in contactonderwijs en afstandsleren en één dag werkplekleren. Cursisten die niet werken kunnen het traject doorlopen in twee jaar. Wie al kwalificaties of beroepservaring heeft, kan een EVK-EVC-procedure doorlopen.

Overwegingen:

De commissie vindt het positief dat een twee- en driejarig traject mogelijk is, volgens het profiel van de instromende cursist.

De nadruk op taal bij het intakegesprek en de voorstellen tot remediëring die daaruit kunnen voortvloeien, vindt de commissie zeer goed.

Oordeel: voldoende

2.1.5 *Facet 1.5: Studieomvang*

De omvang van het programma bedraagt 90 of 120 studiepunten¹. De studiebelasting sluit aan bij de normen vastgesteld in het decreet: één studiepunt bedraagt ten minste 25 en ten hoogste 30 uren studiebelasting (onderwijs-, leer- en toetsactiviteiten).

Bevindingen:

De opleiding bevat 120 studiepunten, gespreid over zes semesters. De studielast wordt bewaakt via de opleidingscommissie en de studentenenquêtes.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat omvang van het programma overeenkomt met de studieomvang van 120 studiepunten, zoals vastgelegd in de onderwijskwalificatie. De commissie vindt het positief dat de studieomvang wordt opgevolgd en bijgestuurd.

Oordeel: voldoende

2.1.6 *Facet 1.6: Uitstroom naar andere opleidingen (indien van toepassing)*

De opleiding is afgestemd op aansluitende opleidingen van het hoger (beroeps)onderwijs via verkorte of aangepaste trajecten.

Bevindingen:

De opleiding HBO5-winkelmanagement kan een opstap zijn naar een verdere managementopleiding op bachelorniveau. De afgestudeerde kan binnen het samenwerkingsverband een verkort traject volgen in de professionele bacheloropleiding Office Management (studieduurverkorting van 60 studiepunten). Ook in de andere managementsopleidingen van het departement Management, Media & Maatschappij kan de afgestudeerde in HBO5-winkelmanagement EVK-vrijstellingen krijgen.

Een afgestudeerde kan ook de bachelor in het Retailmanagement aan de hogeschool Gent volgen (vervolgtraject van 90 studiepunten).

¹ Uitzondering hierop zijn de HBO5-opleidingen verpleegkunde waar de studieduur moet voldoen aan de Europese richtlijnen.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat de opleiding is afgestemd op aansluitende opleidingen van het hoger onderwijs via verkorte of aangepaste trajecten.

Oordeel: voldoende

2.2 Onderwerp 2: Inzet van personeel

2.2.1 Facet 2.1: Kwaliteit personeel

Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma. De opleiding heeft hiertoe een doeltreffend personeelsbeleid dat voorziet in de realisatie van de benodigde kwalificaties, professionalisering en beoordeling van het personeel.

Bevindingen:

Het samenwerkingsverband heeft een lijst opgesteld met mogelijke lectoren per opleidingsonderdeel en hun CV. Daaruit blijkt dat het beschikt over docenten met veel praktijkervaring in de retailsector. Waar nodig worden nog nieuwe lectoren aangeworven.

Er zijn ook heel wat lectoren aanwezig met onderwijservaring aan Graduaatstudenten.

Alle lectoren en coaches zijn lid van het lerend netwerk van de bacheloropleiding Retailmanagement van HoGent. Een aantal lectoren zijn lid van de resonantiegroep Winkelmanagement. Experts uit de retailsector zullen worden gevraagd als gastspreker.

Het personeelsbeleid van de onderwijspartners is gericht op de professionalisering van het personeel, zowel vakinhoudelijk als didactisch. Docenten gaan bv. op bedrijfsstage en houden contact met de coaches van werkplekleren op de werkvloer. Ze krijgen ook nascholing over nieuwe werkvormen, evaluatievormen en digitaal leren.

De HBO5-lectoren hebben ook elke maand een 'doorwerkdag', waar ze overleg houden over allerlei thema's en feedback kunnen geven aan elkaar.

Overwegingen:

De commissie heeft een sterk, hecht en enthousiast team gezien, dat goed weet in te spelen op het HBO5-publiek. Uit de CV's en functiebeschrijvingen blijkt dat de nodige didactische en vakinhoudelijke kwalificaties en ervaring in het werkveld gegarandeerd zijn.

De commissie waardeert de initiatieven voor professionalisering: het lerend netwerk, de resonantiegroep, de doorwerkdagen, de bedrijfsstages en de nascholing. Er is een breder HRM-beleid om dat te ondersteunen en te borgen.

Oordeel: voldoende

2.2.2 Facet 2.2: Kwantiteit personeel

Er wordt voldoende personeel ingezet om de opleiding op een kwaliteitsvolle manier te realiseren en de cursisten te begeleiden bij het verwerven van de leerresultaten.

Een belangrijk aandeel van de lesgevers is in staat om de link te leggen tussen het programma en de beroepspraktijk.

Bevindingen:

De onderwijspartners engageren zich om voldoende personeel ter beschikking te stellen voor het organiseren en uitvoeren van deze opleiding, zo blijkt uit de Bijlagen bij het aanvraagdossier.

Hoe vaak een lector studenten op de werkplek zal bezoeken, is nog niet bepaald, zo blijkt uit de gesprekken.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat er voldoende personeel wordt ingezet om de opleiding op een kwaliteitsvolle manier te realiseren in al zijn facetten.

Oordeel: voldoende

2.3 Onderwerp 3: Voorzieningen

2.3.1 Facet 3.1: Materiële voorzieningen

De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend om het programma te realiseren.

Bevindingen:

De opleiding winkelmanagement zal worden gegeven in het centrum van Brussel, op de campus Bloemenhof van de Erasmushogeschool, departement Management, Media & Maatschappij.

Ze zal gebruikmaken van het digitale leerplatform Smartschool van het CVO voor documenten, leerpaden, groepswork, digitaal assessment, het portfolio enz.

Tijdens de gesprekken wordt aangegeven dat het studentenrestaurant en de psychosociale begeleiding van de hogeschool toegankelijk zijn voor de HBO5-studenten van het samenwerkingsverband. Voor gespecialiseerde psychologische hulp wordt doorverwezen naar externe diensten.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat de huisvesting en de voorzieningen toereikend zijn. Ze vindt het positief dat HBO5-studenten toegang hebben tot studentenvoorzieningen van de hogeschool.

Oordeel: voldoende

2.3.2 Facet 3.2: Studiebegeleiding en informatievoorziening

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

Bevindingen:

Studenten krijgen alle nodige informatie per opleidingsonderdeel via de ECTS-fiches. Ze maken deel uit van de cursus en zijn ook digitaal te consulteren. Voor typische retailvakken als strategisch winkelmanagement en visual merchandising die later in de opleiding aan bod komen, zijn nog geen fiches uitgewerkt, zo stelde de commissie vast. De opleiding geeft aan dat ze de ECTS-fiches nog verder zal uitwerken en updaten.

Het begeleidingsaanbod wordt georganiseerd conform het beleidsplan van de hogeschool, met aandacht voor instroom-, doorstroom- en uitstroombegeleiding.

Er is bij de start van het academiejaar een onthaaldag waar cursisten worden geïnformeerd en rondgeleid door docenten.

De trajectbegeleider kan informatie en hulp geven om een optimaal studietraject samen te stellen, onder meer via EVC-EVK. Hij geeft advies over leerkrediet en studieadvies, informeert de cursisten over verdere mogelijkheden en over heroriëntering.

Tijdens de gesprekken geven lectoren aan dat ze tijdens de lessen veel aandacht hebben voor taal en voor het motiveren van cursisten. Veel cursisten (40% in de hogeschool) hebben een andere culturele achtergrond, leven in een moeilijke thuissituatie en kampen met een laag zelfbeeld. Daarom volgen ze hen van nabij op. Ze hebben extra aandacht voor hun vorderingen. Als een cursist niet opdaagt in de les, krijgt hij een sms van de lector. Waar nodig krijgen ze extra vakinhoudelijke begeleiding.

Met problemen rond studievaardigheden kunnen studenten terecht bij de studiebegeleider. Cursisten met een functiebeperking kunnen bij hem een bijzonder statuut aanvragen.

De ombuds staat cursisten bij in geschillen over het studiecontract of het onderwijs- en examenreglement.

De opleiding werkt ook mee aan het campusinitiatief: "EHBye Bye?". Deze beurs voor bijna afgestudeerde studenten geeft informatie over verder studeren, vrijwilligerswerk en internationale uitwisselingen en stages.

Overwegingen:

De commissie vindt dat de studiebegeleiding aan studenten zeer sterk is uitgewerkt voor instroom, doorstroom en uitstroom. Trajectbegeleiders, studiebegeleiders en docenten zijn beschikbaar om studenten optimaal door hun studietraject te begeleiden.

Oordeel: voldoende

2.4 Onderwerp 4: Interne kwaliteitszorg

2.4.1 Facet 4.1: Kwaliteitszorgsysteem

De opleiding voorziet in een systeem van interne kwaliteitszorg waarbij mede aan de hand van toetsbare streefdoelen, periodieke evaluaties en monitoring verbetermaatregelen worden getroffen.

Bevindingen:

Tijdens de gesprekken wordt aangegeven dat het CVO en de hogeschool een ander systeem van kwaliteitszorg gebruiken. Het CVO zal instappen in het systeem van de hogeschool. Dit moet nog verder worden uitgewerkt, ook in het licht van de instellingsreview die de hogeschool zal ondergaan. Het kwaliteitshandboek 2012-2016 omvat bedrijfsprocessen en de jaaractieplannen van opleidingen en departementen. Het is online consulteerbaar.

Het personeel van het CVO heeft recent twee TRIS- opleidingsdagen gevolgd.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat de kwaliteitszorg een work in progress is. Ze heeft er alle vertrouwen in dat dit in orde komt, ook omdat ze tijdens het bezoek heeft opgemerkt dat er in het team een sterke kwaliteitscultuur heerst. Ze heeft allerlei documenten kunnen inkijken waarbij het team actief betrokken was, bv. mind maps over een eerste brainstorming bij de opleidingsonderdelen van het programma.

Oordeel: voldoende

2.4.2 *Facet 4.2: Betrekken van medewerkers, cursisten, alumni en beroepenveld*

Medewerkers, cursisten, alumni en beroepenveld worden actief betrokken bij de interne kwaliteitszorg. De opleiding houdt middels haar kwaliteitszorgsysteem zicht op de verdere beroeps- en studietrajecten van de afgestudeerden en gebruikt die bij de monitoring van de opleiding en navorming.

Bevindingen:

Er is overleg en afstemming met alle stakeholders: cursisten (opleidingscommissie, cursistenenquête, focusgesprek), alumni (alumnibevinging), beroepenveld (resonantiegroep en bevinging stageplaatsen), onderwijzend en ondersteunend personeel (opleidingsvergadering, EFQM-scoring).

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat alle stakeholders betrokken worden bij de interne kwaliteitszorg en zich door de heersende kwaliteitscultuur ook betrokken voelen.

Oordeel: voldoende

2.5 Onderwerp 5: Toetsing

2.5.1 *Facet 5.1: Toetsbeleid*

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing dat is uitgewerkt in een toetsbeleid. De toetsen en de beoordeling zijn valide, betrouwbaar en voor cursisten inzichtelijk.

Bevindingen:

Het toetskader voor de opleiding winkelmanagement is uitgewerkt. De bijlage daarover in het aanvraagdossier stoelt op de leidraden rond toetsbeleid van de hogeschool. Ze formuleert de uitgangspunten en een toetsplan rond de kernvragen: wat evalueren, waarom evalueren, hoe evalueren en wie evalueert?

Voor elk opleidingsonderdeel wordt gedefinieerd of en in welke mate het bijdraagt tot de aftoetsing van een of meerdere opleidings specifieke leerresultaten.

De opleiding besteedt vanuit haar visie veel aandacht aan formatieve of permanente evaluatie. De opleiding geeft aan dat het voor de beoogde studenten belangrijk is dat hun evolutie van nabij wordt gevolgd in functie van de vooropgezette doelen. De cursist krijgt waardering voor wat goed gaat en wordt aangemoedigd om zijn zwakkere punten bij te werken.

Vaak wordt gekozen voor een combinatie van summatieve en formatieve evaluatie. De keuze voor een toetsvorm is de verantwoordelijkheid van de docent in overleg met het opleidingsteam. In de opleiding winkelmanagement zal men gebruik maken van schriftelijk of mondeling examen met onder meer casusoefeningen, vaardigheidsproef, presentatie, paper, observatie tijdens projecten en werkplekleren, reflectieverslag, werkstuk en portfolio. Self assessment wordt gebruikt in het werkplekleren, de projecten en het eindwerk. Ook peer evaluatie wordt gehanteerd.

Voor de ontwikkeling van toetsen hebben docenten een checklist ter beschikking om de validiteit, de betrouwbaarheid en de transparantie van de toetsen na te gaan. Ze krijgen ook adviezen over constructief feedback geven. Na elke toets kan de student een nabespreking vragen.

De commissie heeft tijdens de visitatie de examens kunnen inzien van Office Management, met criteria, verbeterleutels, toetsmatrijzen enz.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat de opleiding een degelijk toetsbeleid heeft. Ze heeft een heldere en ruime visie heeft op toetsing en een duidelijk toetsplan.

De commissie waardeert de aandacht voor formatieve evaluatie en zelfevaluatie, die de student verder helpen in zijn leerproces. Ook de ruimte voor peer evaluatie vindt ze positief: zo leren studenten feedback geven en krijgen.

Uit de ingekeken examens van Office Management blijkt dat de examens per vak goed uitgewerkt zijn. Er worden verschillende toetsvormen ingezet en er is diversiteit in de vragen; De commissie heeft er alle vertrouwen in dat voor de opleiding winkelmanagement toetsen worden uitgewerkt die voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, validiteit en transparantie.

Oordeel: voldoende

2.5.2 *Facet 5.2: Afsluitende toetsing*

De afsluitende vormen van toetsing gaan na of alle competenties van de onderwijskwalificatie zijn bereikt.

Bevindingen:

In het afsluitende werkplekieren van semester 6 wordt de student geëvalueerd op het bereikte competentieniveau van de leerresultaten. De mentor wordt bij de beoordeling betrokken. Ook mystery shoppers in de winkel zullen bij de eindbeoordeling worden ingezet.

Daarnaast bewijst de student zijn competentie als HBO5-winkelmanager in een eindwerk, met name de stagecase. De stagegever reikt in overleg met de student en de opleiding een reële probleemstelling aan, waarop de student een antwoord formuleert. De stagegever neemt deel aan de beoordeling van het eindwerk en het werkplekieren.

Op het einde is er een gezamenlijk overleg over de evaluatie van de student met de opleiding en het werkveld, vertrekkend van de competentiematrix en de gedragsindicatoren.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat de grote lijnen van de afsluitende toetsing goed zijn uitgewerkt, vertrekkend vanuit de gedragsindicatoren. Het inzetten van mystery shoppers bij de eindbeoordeling van het werkplekieren vindt ze een origineel idee.

Ook de praktijkgerichte stagecase geeft aan of de student de beoogde competenties heeft bereikt.

Oordeel: voldoende

2.6 Oordelen

2.6.1 *Eindoordeel*

De commissie is van oordeel dat de kwaliteit van de opleiding "voldoende" is. Het opleidingsprofiel is vertaald in een leerresultatenmatrix en een samenhangend programma. De opleiding werkt aan een goed kwaliteitszorgsysteem. Ze heeft een doeltreffend personeels- en professionaliseringsbeleid en deskundige docenten. De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend om het programma te realiseren. De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing dat is uitgewerkt in een toetsbeleid. De fundamenten van de opleiding zijn daarmee in orde.

De commissie heeft wel opgemerkt dat de inhoud van de vakken gericht is op retail, terwijl de naam van enkele vakken de indruk wekt dat het programma eerder ICT- en marketinggericht is. Ze

beveelt aan de namen van de vakken opnieuw te bekijken en aan te passen aan de eigenlijke inhoud.

3 Beoordelingsproces

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het 'Toetsingskader Nieuwe om te vormen en nieuwe HBO5-opleidingen' (20 september 2013).

De commissie heeft zich aan de hand van de door de opleiding verstrekte documenten op de beoordeling voorbereid.

Tijdens een voorbereidende vergadering op 19 januari 2015 en 9 februari 2015 heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en heeft zij tevens alle gesprekken van het locatiebezoek voorbereid.

Het locatiebezoek vond plaats op 10 februari 2015. Tijdens dit bezoek zijn de vraagpunten van de commissie aan de orde gesteld in de verschillende gesprekken. Het programma van het locatiebezoek is toegevoegd in Bijlage 4. Tijdens de visitatie heeft de commissie bijkomende informatie opgevraagd aan de opleiding (actuele literatuurlijst en actuele ECTS-fiches), die ze op 18 februari ontvangen heeft.

De commissie heeft alle informatie besproken en vertaald naar een oordeel op de vijf onderwerpen en een eindoordeel. De commissie heeft deze conclusie in volledige onafhankelijkheid genomen.

Het totaal aan beschikbare gegevens is verwerkt tot een ontwerp van adviesrapport dat naar alle commissieleden werd verstuurd. De feedback van de commissieleden is verwerkt. Het definitieve adviesrapport werd naar de NVAO gestuurd op 27 februari 2015.

4 Overzicht oordelen

De onderstaande tabel geeft per oordeel en facet het oordeel van de commissie uit hoofdstuk 2 weer.

Onderwerp-facet	Oordeel
1 Programma	Voldoende
1.1 Relatie tussen beoogde leerresultaten en programma	Voldoende
1.2 Professionele gerichtheid	Voldoende
1.3 Werkplekleren	Voldoende
1.4 Instroom	Voldoende
1.5 Studieomvang	Voldoende
1.6 Uitstroom naar andere opleidingen (indien van toepassing)	Voldoende
2 Inzet van personeel	Voldoende
2.1 Kwaliteit personeel	Voldoende
2.2 Kwantiteit personeel	Voldoende
3 Voorzieningen	Voldoende
3.1 Materiële voorzieningen	Voldoende
3.2 Studiebegeleiding en informatievoorziening	Voldoende
4 Interne kwaliteitszorg	Voldoende
4.1 Kwaliteitszorgsysteem	Voldoende
4.2 Betrekken van medewerkers, cursisten, alumni en beroepenveld	Voldoende
5 Toetsing	Voldoende
5.1 Toetsbeleid	Voldoende
5.2 Afsluitende toetsing	Voldoende
6 Eindoordeel	Voldoende

Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding

Partner samenwerkingsverband	Erasmushogeschool Brussel
Naam, adres, telefoon, e-mailadres, website instelling	Nijverheidskaai 170 1070 Brussel +32(0)2 523 37 37 info@ehb.be www.ehb.be
Partner samenwerkingsverband	CVO COOVI
Naam, adres, telefoon, e-mailadres, website instelling	Emile Grysonlaan 1 1070 Brussel Tel: +32 (0)2 526 51 00 info@COOVI.be www.coovi.be
Naam, functie, telefoon, e-mail contactpersoon	Luc Van de Velde Algemeen directeur EhB +32(0)2 523 37 37 luc.van.de.velde@ehb.be
Naam opleiding (graad, kwalificatie, specificatie)	Graduaat in het winkelmanagement
Niveau en oriëntatie	HBO5
Bijkomende titel	-
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
Opleidingsvarianten: – vestigingen – doelgroepen (vb dag-,avond-)	-
Onderwijstaal	Nederlands
Vestiging(en) opleiding	Brussel
Studieomvang (in studiepunten)	120
Nieuwe opleiding voor Vlaanderen	Ja
Aansluitingsmogelijkheden en mogelijke vervolgopleidingen	- professionele bacheloropleiding Office Management - andere managementopleidingen - bachelor in het Retailmanagement

Bijlage 2: Domeinspecifiek leerresultatenkader

1. De gegradueerde in het winkelmanagement adviseert en informeert klanten over producten en verkoopt ze.
2. De gegradueerde in het winkelmanagement bepaalt verkoopdoelstellingen en een commerciële en marketingstrategie rekening houdend met de klantendoelgroep en het imago van de winkel, en stelt deze bij wanneer nodig.
3. De gegradueerde in het winkelmanagement behandelt klachtendossiers en stelt oplossingen voor.
4. De gegradueerde in het winkelmanagement organiseert promotie-acties voor de klanten.
5. De gegradueerde in het winkelmanagement organiseert zelfstandig een verkopeenheid en deelt deze in, rekening houdend met toegankelijkheid, voorraad en producteigenschappen. Hij respecteert de openingstijden en stelt een realistische planning en uurroosters op, conform de handelswetgeving en overige vigerende regelgeving.
6. De gegradueerde in het winkelmanagement neemt de verantwoordelijkheid op voor het beheer van de afdelingen en voor de orde en netheid van de winkel, zonder daarbij hinder te veroorzaken voor klanten.
7. De gegradueerde in het winkelmanagement controleert en registreert leveringen. Hij ontvangt producten en slaat deze op of plaatst ze in afdelingen.
8. De gegradueerde in het winkelmanagement volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en maakt de nodige bestellingen.
9. De gegradueerde in het winkelmanagement bedient het kassa- en registratiesysteem, controleert de correctheid van inkomsten en uitgaven en maakt waar nodig BTW-bonnen en facturen volgens de wettelijke normen.
10. De gegradueerde in het winkelmanagement realiseert de administratieve en boekhoudkundige opvolging, analyseert de omzet, de marge, de aankopen, de lasten, de winst en het assortiment van het verkooppunt. Hij gebruikt daartoe de nodige software. Hij neemt initiatieven om knelpunten op te lossen.
11. De gegradueerde in het winkelmanagement communiceert met klanten, leveranciers, personeel en andere stakeholders in het Nederlands, en mondeling in het Frans en het Engels.
12. De gegradueerde in het winkelmanagement selecteert leveranciers, dienstverleners of aannemers, onderhoudt contacten, onderhandelt over contractvoorwaarden en controleert producten en diensten.
13. De gegradueerde in het winkelmanagement coördineert en superviseert de activiteiten van een team, bepaalt prioriteiten, biedt hulp en grijpt in wanneer nodig, onder andere op vlak van verkoop, personeel, hygiëne, (voedsel)veiligheid en milieu.
14. De gegradueerde in het winkelmanagement beheert personeelszaken, inclusief aanwervingen, vervangingen, coaching, feedback en vorming van werknemers en stagiairs, conform de sociale wetgeving en overige vigerende regelgeving.

Bijlage 3: Samenstelling beoordelingscommissie

- Eric Halsberghe, voorzitter

Eric Halsberghe (voorzitter) was tot 2012 algemeen directeur KATHO Katholieke Hogeschool Zuid-West-Vlaanderen, ondervoorzitter VVKHO (Vlaams Verbond van Katholieke Hogescholen), bestuurder VLHORA (Vlaamse Hogescholenraad) en deed hij verschillende opdrachten in de VLOR, bestuurder en secretaris Raad van Bestuur Associatie KULeuven, voorzitter Associatieraad Onderwijs en bestuurder en secretaris Raad van Bestuur VLUHR (Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad). Hij werd al ingezet als voorzitter van instellingstoetsen en hij werkt tevens mee aan TNO's (Ba/Ma) van de NVAO.

- Sarah Vullers, lid

Sarah Vullers is master Communicatiewetenschappen (2005) en volgde in de Whitman School of Management (New York) het intensive program Retail & consumer management. Sinds 2009 is ze werkzaam als docent Retail en communicatie in KATHO Hantal (nu Vives Zuid).

- Tessa van Snick, lid, werkvelddeskundige

Tessa van Snick is werkzaam bij Schoenen Torfs. Ze begon er als winkelmanager en is er sinds 2012 salescoach.

- Mieke Pollers, cursist-lid

Mieke Pollers is licentiaat TEW en werkt als zelfstandige in Pollers Management Services bvba. Ze volgt momenteel een specifieke lerarenopleiding aan CVO Crescendo.

De commissie werd bijgestaan door:

- Lieve Desplenter, beleidsmedewerker NVAO, procescoördinator;
- Bea Bossaerts, freelancedirecteur, secretaris.

Alle commissieleden, de procescoördinator en de secretaris hebben een onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaring en ondertekend waarmee zij tevens instemmen met de NVAO gedragscode.

Bijlage 4: Programma locatiebezoek

<p>Locatie: Erasmushogeschool Brussel Departement Management, Media & Maatschappij Zespenningenstraat 70 1000 Brussel</p> <p>Datum locatiebezoek: 10 februari 2015</p>	
15.00u – 15.15u	<p>Onthaal beoordelingscommissie, besloten overleg beoordelingscommissie en doornemen stukken ter inzage</p>
15.15u – 15.30u	<p>Gesprek met het opleidingsmanagement:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luc Van de Velde, algemeen directeur Erasmushogeschool - Katrien Dedobbeleer, Directeur CVO COOVI - Luc De Boever, directeur departement Management, Media & Maatschappij (MMM) - Anne Beyers, coördinator samenwerkingsverband HBO5-Erasmus
15.30u – 16.15u	<p>Gesprek met opleidingscommissie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eva Marrannes, kwaliteitscoördinator departement MMM - Marijke De Roock, adjunct-directeur CVO COOVI - Geert Goeman, inhoudsdeskundige Retail
16.15u - 16.30u	<p>besloten overleg beoordelingscommissie</p>
16.30u – 17.30u	<p>Gesprek met docenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leslie Ampe, lector communicatie, HR (EhB) - Martine Demunter, docent marketing CVO COOVI - Wim Keyarts, lector financiën, marketing - Marc Buyck, deskundige retail, opleidingshoofd winkelmanagement - Ellen Thielemans, lector communicatie en diversiteit
17.30u – 18.00u	<p>Gesprek met vertegenwoordigers werkveld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hans Goethals, Recruitment Specialist Belux Inditex Zara - John Sandeman, verantwoordelijke Training & Facilitation, Ikea - Lieve Vandemaele, Dienstchef Opleiding COLRUYT
18.00u – 19.30u	<p>Lunch – overleg beoordelingscommissie (besloten)</p>

Bijlage 5: Overzicht van gebruikte of geraadpleegde documenten

Informatiedossier opleiding

Aanvraagdossier TNO van het samenwerkingsverband Erasmushogeschool Brussel en CVO COOVI voor Graduaat in het winkelmanagement (HBO5)

Voor bijlage 5 en 6 heeft de opleiding op 18 februari 2015 een update bezorgd.

Bijlagen bij het aanvraagdossier:

- Verplichte bijlagen:
 - o Bijlage 1a t/m 1d: De door de Vlaamse Regering goedgekeurde beroepskwalificatie, onderwijskwalificatie en het opleidingsprofiel
 - o Bijlage 2: Ondertekende samenwerkingsovereenkomst;
 - o Bijlage 3: Mogelijke verkorte of aangepaste trajecten voor aansluitende opleiding(en) of een vergelijkend overzicht van de beoogde leerresultaten;
 - o Bijlage 4: Een schematisch overzicht van het volledige opleidingsprogramma, gebaseerd op het gemeenschappelijk ontwikkelde opleidingsprofiel;
 - o Bijlage 5: Per onderdeel van het opleidingsprogramma en voor ten minste de eerste 60 studiepunten van de opleiding: een inhoudsbeschrijving met vermelding van leerresultaten, leerdoelen, werkvorm(en), wijze van toetsing, voorgeschreven literatuur, (beoogde) docent(en) en studiepunten;
 - o Bijlage 6: Literatuurlijst (verplicht/aanbevolen) voor de volledige opleiding;
 - o Bijlage 7a en 7b: Onderwijs- en examenregeling (7a: OER HBO5-Erasmus), centrumreglement en schoolreglement (7b CVO COOVI);
 - o Bijlage 8: Overzicht van het in te zetten personeel met naam, functie, omvang aanstelling, graad en deskundigheid. Indien het personeel nog moet geworven worden: overzicht van de aan te werven profielen;
 - o Bijlage 9: Kwaliteitszorgplan en/of indien beschikbaar: rapport kwaliteitszorg van de Commissie Hoger Onderwijs.

- Niet-verplichte bijlagen:
 - o Bijlage 10: a. Beslissing HBO5-Raad; b. Beslissing CVO COOVI; c. Financieel plan;
 - o Bijlage 11: De leerresultatenmatrix;
 - o Bijlage 12: Toetsbeleid;
 - o Bijlage 13: Schematisch overzicht van het integraal systeem voor begeleiding van studenten;
 - o Bijlage 14: Basisgegevens van de opleiding en het samenwerkingsverband HBO5-Erasmus.

Documenten beschikbaar gesteld tijdens locatiebezoek

- Algemene beleidsdocumenten
 - o Missie, visie, kerntaken en kernwaarden CVO COOVI
 - o Visie arbeidsmarktafstemming CVO COOVI
 - o Visie op het gecombineerd onderwijs CVO COOVI
 - o Visie op mentorschap – aanvangsbegeleiding voor startende leraar CVO COOVI
 - o Visie & Missie Erasmushogeschool Brussel
 - o Strategisch Plan Erasmushogeschool Brussel – SPE2, 2012-2016
 - o Beleidsplan SPINK – Kwaliteitszorg
 - o Beleidsnota Onderwijs

- Beleidsnota Internationalisering
 - Beleidsnota Personeel
 - Beleidsnota Bibliotheken
 - Beleidsnota Communicatie
 - Jaarverslag Erasmushogeschool Brussel 2013
- Kwaliteitszorg
- Leereffectenrapport proefprojecten HBO5. NVAO, Den Haag, 2010: CVO COOVI nam deel aan proefproject omvormingsdossiers HBO5 met opleiding Hotel- en cateringmanagement
 - De Mindmap
 - SPE2-Beleidsplan Kwaliteitszorg voor EhB
 - SPE2-Beleidsplan Management, Media en Maatschappij, 2012-2016
 - Jaaractieplannen, 2014-2015 Departement Management, Media en Maatschappij
 - Jaaractieplannen, 2014-2015 Bacheloropleidingen
 - Stuurgroep EhB Kwaliteitszorg (Illustratie: Agenda vergadering 13 januari 2015)
 - Verslag SGKZ 10 september 2014)
 - Resonantiegroep (Illustratie: Resonantiegroep Office Management, 20 juni 2013)
 - Opleidingscommissie (Illustratie: Opleidingscommissie Communicatiemanagement, 12 december 2014)
 - Opleidingsvergadering (illustraties)
 - EFQM – TRIS, instrument voor integrale Kwaliteitszorg:
 - Illustratie: Docententeam prof. Bachelor in Toerisme- & Recreatiemanagement
 - Focusgesprek (Illustratie)
 - Bijzondere initiatieven (Illustratie: Tevredenheidsenquête Werktraject Office Management)
 - Studentenenquête: rapporten 2013-2014, 2012-2013, 2011-2012
 - Alumnibevraging Campus Dansaert 2007-2011 (een illustratie)
 - Alumnibevraging Office Management 2013 (een illustratie)
 - Kengetallenrapport Departement Management, Media en Maatschappij, 2006-2011
 - EFQM-TRIS Handleiding
- Omgevingsanalyse
- Opleidingsplan 2008-2013 van Brussels Consortium Volwassenenonderwijs. Brussel, 2009
 - Opleidingsplan 2008-2013 van Consortium Volwassenenonderwijs Groene Rand. Vilvoorde, 2009
 - Onderwijskwalificerende trajecten met VDAB-opleidingscontract. Competenties én een diploma voor een knelpuntberoep. VDAB.
- Voorbereidend overleg
- Samenwerkingsovereenkomst HBO5 – Erasmus
 - Financieel Plan 7 nov 2014, HBO5 – Erasmus
 - Basisgegevens van de opleiding
 - Brief aanvraag TNO 30 november 2014
 - Aanvraagdossier Toets Nieuwe Opleiding
 - Overleg met de Retailsector
 - Contracten & Intentieverklaring met Retailsector
 - Beslissingen Departementsraad MMM
 - Intern Werkoverleg
- Programma
- Macrodoelmatigheidsanalyse
 - Opleidingsprofiel Graduaat in het Winkelmanagement

- Twee Beroepskwalificaties
 - De Trap, basisstructuur van het programma
 - Opleidingsprogramma
 - Matrix: Leerresultaten & Opleidingsonderdelen
 - Overzicht opleidingsonderdelen: ECTS-fiches
 - Mindmaps van alle Leerlijnen
 - Onderwijs- & Examenreglement HBO5-Erasmus
- Werkplekleren
- Werkplekleren in het hoger onderwijs. HBO5 – bachelor – master – specifieke lerarenopleiding. Richtlijnen beleidsbrief. Brussel, 2012.
 - Gids voor werkplekleren. Een methodiek voor competentiebepaling en –assessment. UA, Antwerpen
 - Werkplekleren. Leren doen doet leren. Brussel, 2010.
- Toetsing en evaluatie
- Toetsbeleid HBO5-Winkelmanagement.
 - Examenreglement – brochure met verkorte versie voor studenten
 - Studie-informatiefiches (STIF) (illustratie)
 - Intern overleg mbt implementatie en opvolging van het toetsbeleid (illustratie)
 - Evaluatie Onderwijs en Maatschappij 2014-2015. Specifieke Lerarenopleiding CVO COOVI
 - Evaluatiefiches Communicatie 2014-2015. Specifieke Lerarenopleiding CVO COOVI
 - Kijkwijzers Communicatie 2014-2015. Specifieke Lerarenopleiding CVO COOVI
 - Paper Hotelmanagement en Managementtechnieken. Opleiding Hotel- en cateringmanagement CVO COOVI.
 - Evaluatie & Toetsing in de prof. Bacheloropleiding in Office Management: per opleidingsonderdeel een ECTS-fiche, Studie-Informatiefiche, blanco evaluatieformulier en toetsmatrijs met toelichting beoordelingscriteria en cesuur.
- Personeel
- Potentiële lesgevers in huis, Coovi & EhB
 - Overzicht contactpersonen uit werkveld – so far
 - Expertise in huis, Dossier TNO – verplichte bijlage
 - Begeleiding lesgevers & gastdocenten bijtoetsbeleid: plan van aanpak, illustratie van prof. Bachelor in Idea & Innovation Management
 - Schotanus, A. , Valcke, A. en Bollaert, K. Professionalisering op school. Meer dan een nascholingsplan. Brussel, 2014.
 - Wouters, R., Haven, R., Winters, A., De Fraine, B. en Henkels, B. Laat leraren schitteren. Inspiratiegids voor leraren en lerarenopleidingen van morgen. Leuven, 2014.
 - Word leermeester in de horecasector. Horeca Vorming Vlaanderen, Brussel, s.d.
 - Wijnen, T. Coördineren en samenwerken. Visies, methoden en instrumenten voor het middenkader.Brussel, 2013.
- Studentenbegeleiding
- Beleidsplan Studentenbegeleiding Erasmushogeschool Brussel, 2012-2016
 - Verslagen EhB-Werkgroep Studiebegeleiding
 - Verslagen EhB-Werkgroep Trajectbegeleiding
 - Integraal systeem voor studentenbegeleiding Departement MMM
 - Beleidsplan Dienst Studie- & Trajectbegeleiding op MMM
 - Castor, studentvolgsysteem in de praktijk
 - Inschrijving van studenten - documenten
 - Inschrijving, de cijfers

- Heroriëntatie van studiekeuze
 - Uitschrijving en Stopzetten
 - De trajectbegeleider informeert
 - Afgestudeerd, EhByeBye
 - STIF oftewel Studietoetsing & Evaluatie
 - Campussessies – documenten
 - Individuele begeleiding - documenten
 - Inclusief onderwijs - documenten
 - Bevoegdheden van de Ombuds
 - Fragment uit Jaarverslag 12-13
 - Een waaier aan Voorzieningen
 - Taalbegeleiding & lettertjessoep, departement MMM
 - Individuele begeleiding, een overzicht, departement MMM
 - Evaluatie Taalbeleid & taalbegeleiding, 2013-2014, departement MMM
 - Folders: Huis van het Nederlands, I love NL – taalbegeleiding Erasmushogeschool Brussel dept. MMM
 - Voorbeelden talig gemaakt cursusmateriaal SVWO (niveau 4) i.s.m. Huis van het Nederlands
- Communicatiemateriaal - illustraties
- Best practices van managementopleidingen in huis (HBO5 en HBO6)
 - Stagemap Operationele stage en Managementstage. Hotel- en cateringmanagement CVO COOVI.
 - Informatiemap Stage voor 2 & 3 SW – 2014-2015, Prof. Bachelor in Sociaal Werk, Departement MMM.
 - Beroepspraktijk 2SW, Checklist voor je stage, 2014-2015. Prof. Bachelor in Sociaal Werk, Departement MMM.
 - Leidraad voor stage 3 HM – 2014-2015, Prof. Bachelor in Hotelmanagement, Departement MMM.
 - Raemdonck E. (2014). Competentietraining 2: Groepsdynamische competenties – 2013-2014, Prof. Bachelor in Communicatiemanagement, Departement MMM.
 - Project Menu-engineering – Management Voeding en drank. Opleiding Hotel- en cateringmanagement, CVO COOVI
 - De Smet C. (2014). Bachelorproef 3 TRM – 2014-2015, Prof. Bachelor in Toerisme- & Recreatiemanagement, Departement MMM.
- Volwassenenonderwijs en begeleiding
 - Blijven leren: de toekomst! Volwassenen stimuleren om te leren. Een strategische verkenning. Leuven/ Den Haag, 2014.
 - Van Nooten, L. en Servranckx, L. Loopbaancoaching volgens de loopbaanleemniscaat (Vokans). Brussel, 2011.
 - Dumont, H. Instance, D en Benavides, F. The Nature of Learning. Using Research of inspire practice. UK, 2010.

**Bijlage 6: Onafhankelijkheidsverklaringen commissieleden,
secretaris en procescoördinator**

**ONAFHANKELIJKHEIDS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING
INSTEMMING MET NVAO-GEDRAGSCODE**

Commissielid, secretaris, procescoördinator

Ondergetekende, (naam en privé adres)

ERIC HALSBERGHE

TARWEVELD 23 8500 KORTRIJK BELGIË

als deskundige / secretaris / procescoördinator gevraagd voor de beoordeling van de opleiding(en)¹:

VOORZITTER

aangevraagd door de instelling:

ERASMUS COOVI

Verklaart hierbij:

- geen familiale relaties of professionele banden te onderhouden met boven genoemde instelling die een volstrekt onafhankelijke oordeelsvorming over de kwaliteit van de opleiding positief of negatief zouden kunnen beïnvloeden;
- geen dergelijke relaties of banden met de instelling de laatste vijf jaar gehad te hebben;
- strikte geheimhouding met betrekking tot alles wat in verband met de beoordeling van deze opleiding aan mij bekend is geworden en wordt;
- in te stemmen met de NVAO gedragscode.

Plaats: *KORTRIJK*

Datum: *12 JANUARI 2015*

Handtekening:

*Geelieve deze verklaring af te geven aan de procescoördinator van de NVAO of op te sturen naar:
NVAO, Postbus 85498, 2508 CD Den Haag, Nederland*

¹ Schrappen wat niet past.

**ONAFHANKELIJKHEIDS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING
INSTEMMING MET NVAO- GEDRAGSCODE**

Commissielid, secretaris, procescoördinator

Ondergetekende, (naam en privé adres)

Sarah Vullers Watermolenstraat 3/301
8530 Harelbeke

als deskundige / secretaris / procescoördinator¹ gevraagd voor de beoordeling van de nieuwe HBO5 opleiding

WINKELMANAGEMENT

aangevraagd door het samenwerkingsverband (Hogeschool-CVO):

VC Leuven // Erasmus Brussel

Verklaart hierbij:

- geen familiale relaties of professionele banden te onderhouden met boven genoemde opleiding die een volstrekt onafhankelijke oordeelsvorming over de kwaliteit ervan positief of negatief zouden kunnen beïnvloeden;
- geen dergelijke relaties of banden met de opleiding de laatste vijf jaar gehad te hebben;
- strikte geheimhouding met betrekking tot alles wat in verband met de beoordeling van deze opleiding aan mij bekend is geworden en wordt;
- in te stemmen met de NVAO gedragscode.

Plaats: Brussel Datum: 19/1/15

Handtekening:



Gelieve deze verklaring af te geven aan de procescoördinator van de NVAO of op te sturen naar:
NVAO, Postbus 85498, 2508 CD Den Haag, Nederland

¹ Schrappen wat niet past

**ONAFHANKELIJKHEIDS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING
INSTEMMING MET NVAO-GEDRAGSCODE**

Commissielid, secretaris, procescoördinator

Ondergetekende, (naam en privé adres)

Van Sich Tessa

Weggevoerdenstraat 45 9400 Ninove

als deskundige / secretaris / procescoördinator gevraagd voor de beoordeling van de opleiding(en)¹:

HBO 5

aangevraagd door de instelling: UC Leuven // Erasmus // Hoger
Thomas More Antwerpen - Techelen.

Verklaart hierbij:

- geen familiale relaties of professionele banden te onderhouden met boven genoemde instelling die een volstrekt onafhankelijke oordeelsvorming over de kwaliteit van de opleiding positief of negatief zouden kunnen beïnvloeden;
- geen dergelijke relaties of banden met de instelling de laatste vijf jaar gehad te hebben;
- strikte geheimhouding met betrekking tot alles wat in verband met de beoordeling van deze opleiding aan mij bekend is geworden en wordt;
- in te stemmen met de NVAO gedragscode.

Plaats: Antwerpen Datum: 27/11/15

Handtekening: 

Geleefte deze verklaring af te geven aan de procescoördinator van de NVAO of op te sturen naar:
NVAO, Postbus 85498, 2508 CD Den Haag, Nederland

¹ Schrapen wat niet past.

**ONAFHANKELIJKHEIDS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING
INSTEMMING MET NVAO- GEDRAGSCODE**

Commissielid, secretaris, procescoördinator

Ondergetekende, (naam en privé adres)

Cherke POLLERS
Terwijnsesteunweg 555 1982 Clewijt

als deskundige / secretaris / procescoördinator¹ gevraagd voor de beoordeling van de nieuwe HBO5 opleiding

WINKELMANAGEMENT

aangevraagd door het samenwerkingsverband (Hogeschool-CVO):

Thomas More (Mechelen - A'pen) ~ Thomas More
Verklaart hierbij: *(Turnhout) ~ AP ~ UC Leuven ~ Erasmus*

- geen familiale relaties of professionele banden te onderhouden met boven genoemde opleiding die een volstrekt onafhankelijke oordeelsvorming over de kwaliteit ervan positief of negatief zouden kunnen beïnvloeden;
- geen dergelijke relaties of banden met de opleiding de laatste vijf jaar gehad te hebben;
- strikte geheimhouding met betrekking tot alles wat in verband met de beoordeling van deze opleiding aan mij bekend is geworden en wordt;
- in te stemmen met de NVAO gedragscode.

Plaats: *Clewijt* Datum: *19/01/2015*

Handtekening:

[Handwritten signature]
Gelieve deze verklaring af te geven aan de procescoördinator van de NVAO of op te sturen naar:
NVAO, Postbus 85498, 2508 CD Den Haag, Nederland

¹ Schrappen wat niet past

**ONAFHANKELIJKHEIDS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING
INSTEMMING MET NVAO-GEDRAGSCODE**

Commissielid, secretaris, procescoördinator

Ondergetekende, (naam en privé adres)

BEA BOSSAERTS SINGEL 17 8200 BRUGGE

als-deskundige / secretaris / procescoördinator gevraagd voor de beoordeling van de opleiding(en)¹:

SECRETARIS

aangevraagd door de instelling:

ERASMUSHOGESCHOOL BRUSSEL

Verklaart hierbij:

- geen familiale relaties of professionele banden te onderhouden met boven genoemde instelling die een volstrekt onafhankelijke oordeelsvorming over de kwaliteit van de opleiding positief of negatief zouden kunnen beïnvloeden;
- geen dergelijke relaties of banden met de instelling de laatste vijf jaar gehad te hebben;
- strikte geheimhouding met betrekking tot alles wat in verband met de beoordeling van deze opleiding aan mij bekend is geworden en wordt;
- in te stemmen met de NVAO gedragscode.

Plaats: *BRUGGE*

Datum: *17 01 2015*

Handtekening:



*Gelieve deze verklaring af te geven aan de procescoördinator van de NVAO of op te sturen naar:
NVAO, Postbus 85498, 2508 CD Den Haag, Nederland*

¹ Schrappen wat niet past.

Bijlage 7: Lijst met afkortingen

DLR	domeinspecifiek leerresultaat
ECTS	European Credit Transfer System
EVC	Erkenning van verworven competenties
EVK	Erkenning van verworven kwalificaties
HBO5	Hoger Beroepsonderwijs niveau 5
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
SP	studiepunt

Het adviesrapport is tot stand gekomen in opdracht van de NVAO met het oog op toetsing van de nieuwe opleiding Graduaat in het winkelmanagement (HBO5) van het samenwerkingsverband Erasmushogeschool Brussel en CVO COOVI.

Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO)
Parkstraat 28
Postbus 85498 | 2508 CD DEN HAAG
T 31 70 312 23 30
F 31 70 312 23 01
E info@nvaio.net
W www.nvaio.net

Aanvraagnummer 3498