

Samenwerkingsverband
HBO5 AP - HZS
Graduaat in het winkelmanagement
(HBO5)

27 februari 2015

Inhoud

1	Samenvattend advies van de beoordelingscommissie	3
2	Beoordeling per generieke kwaliteitswaarborg	5
2.1	Onderwerp 1: Programma	5
2.2	Onderwerp 2: Inzet van personeel	10
2.3	Onderwerp 3: Voorzieningen	12
2.4	Onderwerp 4: Interne kwaliteitszorg	13
2.5	Onderwerp 5: Toetsing	14
2.6	Oordelen	16
3	Beoordelingsproces	17
4	Overzicht oordelen	18
	Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding	19
	Bijlage 2: Domeinspecifiek leerresultatenkader	20
	Bijlage 3: Samenstelling beoordelingscommissie	22
	Bijlage 4: Programma locatiebezoek	23
	Bijlage 5: Overzicht van gebruikte of geraadpleegde documenten	24
	Bijlage 6: Onafhankelijkheidsverklaringen commissieleden, secretaris en procescoördinator	27
	Bijlage 7: Lijst met afkortingen	33

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 van het samenwerkingsverband HBO5 AP – HZS, hierna 'het samenwerkingsverband', beantwoordt aan dat opleidingsprofiel. De commissie heeft vastgesteld dat het programma van de opleiding als het ware is overgenomen van het samenwerkingsverband rond Hogeschool Gent. Die heeft al een bacheloropleiding retailmanagement die het uitgangspunt vormde voor de HBO5-opleiding winkelmanagement.

De commissie vindt de inhoud van het programma helder. De acht modules zijn opgebouwd als opklimmende leerlijnen. Het leren start bij ervaring, overeenkomstig het gekozen didactisch concept van de leercyclus van Kolb. Er worden verschillende werkvormen ingezet, altijd met een link naar de praktijk: hoorcollege of werkcollege met praktijkgerichte leertaken, practica en oefeningen en werkplekleren in de reële beroepscontext.

Het modeltraject loopt over zes semesters. De opleiding wordt georganiseerd in dagonderwijs. Men kiest voor een combinatie van contact- en afstandsonderwijs ('gecombineerd onderwijs').

Social skills en talen die door het werkveld sterk naar voor worden geschoven, hebben een stevige plaats in het programma. Actuele trends zoals e-commerce komen niet aan bod in een apart opleidingsonderdeel, maar worden geïntegreerd in onder meer het werkplekleren.

Per week is er één lesdag in het CVO en minstens één dag werkplekleren in de winkel. Het werkplekleren wordt opgevolgd en getoetst aan de hand van een persoonlijk actieplan van de student, er zijn criteria voor de stageplaatsen en de student moet in principe op verschillende plaatsen aan de slag gaan. Het werkveld ondersteunt dat principe. Het is de commissie opgevallen dat de opleiding nog geen structureel contact heeft uitgebouwd met het werkveld in de eigen regio, maar vooral steunt op de contacten van Hogeschool Gent.

Alle instromers worden sterk gescreend, zowel op kennis als op vaardigheden, attitudes en motivatie. Na het intakegesprek volgt een niet-bindend advies. De studenten moeten bereid zijn om hun studie te combineren met een job in de sector, zeker als ze willen starten met de meer theoretische opleidingsonderdelen. Principieel richt de opleiding zich vooral op generatiestudenten(doorstroom vanuit secundair onderwijs) en op studenten vanuit hoger (beroeps-)onderwijs. Zowel de doorstroming naar professionele bachelor als de uitstroom naar het beroepenveld wordt vooropgesteld, maar niettemin heeft de commissie ook de indruk dat de opleiding als een nieuwe kans voor drop-outs van de bacheloropleidingen wordt benaderd.

De commissie waardeert de initiatieven voor verplichte vorming van het personeel, zowel op vakinhoudelijk als op didactisch vlak, onder meer over de mogelijkheden van afstandsleren. Het lerend netwerk van de bacheloropleiding retailmanagement van HoGent zal ook een nuttige rol spelen in de verdere professionalisering van lectoren en coaches.

De lessen zullen plaatsvinden in het CVO Antwerpen in Hoboken (GO!). De commissie stelt vast dat de huisvesting en de voorzieningen toereikend zijn. Ze vindt het positief dat men overweegt om HBO5-studenten toegang te geven tot studentenvoorzieningen van AP hogeschool.

Men werkt aan een kwaliteitszorgsysteem, aansluitend bij de sterktes van het CVO en de hogeschool. De commissie waardeert het dat men daarbij ook oog heeft voor de kwaliteitscultuur. Medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld worden actief betrokken bij de interne kwaliteitszorg.

In samenwerking met de hogeschool is er een duidelijk en valide toetsbeleid ontwikkeld, dat aansluit bij de didactische uitgangspunten van de opleiding. De betrouwbaarheid van de toetsing wordt gegarandeerd, onder meer door het opstellen van antwoordsleutels, de beschikbaarheid van ondersteuningsfiches voor lectoren en peer-review van toetsen.

De eindbeoordeling over de verschillende leerdoelen steunt helemaal op de beoordeling van het werkplekleren en het bijhorende portfolio. De werkplekcoach krijgt steeds meer invloed bij beoordeling, maar het moet nog helder worden wat zijn rol wordt bij de eindevaluatie, heeft de commissie vastgesteld.

De commissie beveelt aan in Antwerpen via een eigen werkveldcommissie het werkveld sterker te betrekken in de verdere uitwerking van het programma, onder meer het werkplekleren. Er moet meer duidelijkheid komen over studenten die werkplekleren op de plaats waar ze effectief werken en over de onafhankelijkheid van de beoordeling in dat geval.

De beoordelingscommissie (hierna: commissie) die de aanvraag van het samenwerkingsverband HBO5 AP-HZS 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 het samenwerkingsverband HBO5 AP - HZS

Peter Michielsens
(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 van het samenwerkingsverband is gebaseerd op de goedgekeurde onderwijskwalificatie Graduaat in het winkelmanagement, en het daarop aansluitende opleidingsprofiel met domeinspecifieke leerresultaten (DLR's) en acht modules:

- Commercieel beheer& marketing
- Organisatie& ondernemen
- Logistiek beheer
- Financieel beheer
- Communicatie
- Leidinggeven en HR
- Integratie basis
- Integratie verdiepend

In een competentiematrix zijn de DLR's onderverdeeld in observeerbare leerdoelen per opleidingsonderdeel op het niveau van HBO5, gekoppeld aan werk- en toetsvormen. De DLR's zijn gegroepeerd in drie competentiedomeinen: commercieel bewustzijn (DLR 1-4), organisatievaardigheden (DLR 5-10) en people skills (DLR 11-14).

Het programma is hetzelfde als dat van het samenwerkingsverband van Hogeschool Gent, zo wordt in de gesprekken aangegeven.

De opleiding wil de praktijk en de ervaring zoveel mogelijk vooraf laten gaan aan de theorie. Haar didactisch concept steunt op de leercyclus van Kolb en het 4C/ID-model van Van Merriënboer. Die laatste definieert voor het aanleren van complexe taken vier componenten, die een plaats hebben in het programma van de opleiding: leertaken, deeltaakoefeningen, ondersteunende informatie en procedurele informatie.

De leertaken worden uitgevoerd op de werkvloer als voorbereiding op de lessen. Soms wordt er afzonderlijk geoefend op een deeltaak. Studenten moeten bv. eerst kunnen werken met de computer vooraleer ze met het computersysteem bestellingen plaatsen. De procedurele informatie geeft aan hoe routinematige aspecten van de leertaak moeten gebeuren. De ondersteunende informatie – 'de theorie' – komt later en biedt kennis aan (modellen, theorieën ...) naar aanleiding van een leertaak.

Voor elk opleidingsonderdeel kiest de opleiding een of meer werkvormen:

- hoorcollege met praktijkgerichte leertaken;
- werkcollege met praktijkgerichte leertaken;
- practica en oefeningen;
- werkplekleren in de reële beroepscontext.

De modules worden opgevat als leerlijnen, waarin opleidingsonderdelen worden geclusterd en in een opklimmende volgorde geplaatst, met als eindpunt de integratie in de beroepspraktijk. De

module Communicatie start bijvoorbeeld met schriftelijke technieken in professionele communicatie, te beginnen bij de leertaakverslagen. Nadien wordt gefocust op de mondelinge communicatie, onder meer in gesprekken met klanten en dit in het Nederlands, het Frans en het Engels. De drie talen komen van bij de start van de opleiding aan bod.

De moeilijkheid van de leertaken en de zelfstandigheid van de student nemen in de loop van de opleiding toe. Dat zal ook blijken uit het persoonlijk actieplan (PAP) gekoppeld aan het competentieprofiel, dat elke student opstelt.

De acht modules worden in het modeltraject gegeven in zes semesters met 31 opleidingsonderdelen. De opleiding wordt georganiseerd in dagonderwijs. Men kiest voor een combinatie van contact- en afstandsonderwijs ('gecombineerd onderwijs'), onder meer met een portfolio.

Overwegingen:

De commissie vindt de inhoud van het programma helder. De acht modules zijn opgebouwd als opklimmende leerlijnen.

De opleiding heeft met de leercyclus van Kolb volgens de commissie gekozen voor een sterke didactische onderbouwing. Het leren start bij ervaring en maakt gebruik van authentieke taken uit de beroepspraktijk met een stijgende moeilijkheidsgraad.

Het zelfsturend vermogen van de student staat centraal, ook in het persoonlijk actieplan (PAP) en het gecombineerd onderwijs. De visietekst Gecombineerd onderwijs van het CVO vormt daarbij een sterke ondersteuning, zo heeft de commissie vastgesteld.

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:

Tijdens de gesprekken wordt aangegeven dat het HBO5-samenwerkingsverband nauw samenwerkt met dat van de Hogeschool Gent. Die hogeschool heeft al vier jaar ervaring met de unieke bacheloropleiding Retailmanagement, uitgewerkt in samenspraak met het werkveld. De bacheloropleiding vormde de basis voor het HBO5-programma in Gent en Antwerpen, dat inhoudelijk en didactisch werd vormgegeven, na overleg tussen de beide samenwerkingsverbanden, waarbij Gent vooral de kennis van de retail heeft ingebracht en Antwerpen vooral zorgde voor de didactische ondersteuning.

De opleiding heeft nu een engagementsverklaring van 24 Antwerpse bedrijven die willen meewerken. Uit eerdere bilaterale contacten met die bedrijven blijkt dat ze tevreden zijn over het HBO5-programma dat voorligt. Het vult een leemte op, zo blijkt uit de gesprekken. De bacheloropleiding situeert zich op strategisch niveau, de eigen interne opleidingen van ketens zijn enkel gericht op omgaan met eigen systemen. De HBO5-opleiding is breder dan de interne opleidingen en praktischer dan de bachelor. Voorbeelden die worden gegeven: een sollicitatiegesprek voeren of als filiaalmanager leren rekening houden met de loonkosten.

Het programma legt vrijwel continu de link met de praktijk, vooral via de leertaken, de practica en het werkplekleren. De lectoren geven aan dat ze voor de leertaken zullen afstemmen met het werkveld, bv. over het voeren van een commercieel gesprek.

Het werkveld zal zitting hebben in de werkveldcommissie. Het wordt ook actief betrokken bij het programma via het werkplekleren en als gastspreker.

De (hand)boeken die tijdens het bezoek ter inzage liggen, vormen de basis voor het opstellen van het leermateriaal en een literatuurlijst. De lectoren stemmen hun leermiddelen af op nieuwe tendensen waarmee ze in de literatuur, de nascholing en het lerend netwerk in contact komen.

Actuele trends vormen geen apart opleidingsonderdeel, maar komen aan bod in andere OLOD's, bijvoorbeeld ICT en werkplekleren. Talen komen in elke fase aan bod. De commissie stelt vast dat er ook ruim aandacht is voor people skills: dat competentiedomein beslaat 36 studiepunten van de 120 of bijna 1/3.

Het samenwerkingsverband wil de internationale ervaring in de hogeschool en het CVO uitwerken voor lectoren- en studentenmobiliteit, internationalisation@home, deelname aan Europese projecten enz. Als de taal een barrière vormt, kunnen studenten kiezen voor uitwisseling met Nederland. Tijdens de gesprekken wordt ook aangegeven dat de studenten in het werkplekleren lid zijn van de lerende organisatie van de winkel. Ze moeten in hun leertaken de beschrijving van de internationalisering – bijvoorbeeld in mode of food – meenemen naar de les.

Overwegingen:

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.

Ze heeft momenteel geen structureel verband gevonden met de actuele beroepspraktijk in de regio. Het samenwerkingsverband heeft het HBO5-programma van HoGent en het CVO Panta Rhei gekopieerd, zonder zelf eerst met het werkveld aan tafel te gaan zitten. Er zijn enkel individuele contacten geweest met retailbedrijven. De commissie beveelt dan ook aan in Antwerpen via een eigen werkveldcommissie het werkveld sterker te betrekken in de verdere uitwerking van het programma.

De commissie heeft vastgesteld dat de literatuurlijst waardevolle actuele titels omvat. De commissie vindt het positief dat er vanuit de ervaringen van de hogeschool en het CVO aandacht is voor internationalisering.

Oordeel: onvoldoende

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:

Per week is er één lesdag in het CVO en minstens één dag werkplekleren in de winkel. Authentiek werkplekleren telt 41 van de 120 studiepunten; practica en oefeningen tellen 33 studiepunten.

Het werkplekleren in de reële beroepscontext bestaat uit zes opleidingsonderdelen of één opleidingsonderdeel per semester, gericht op het geïntegreerd verwerven van de competenties. Deze OLOD's worden opgevolgd en getoetst aan de hand van een competentieportfolio met een persoonlijk actieplan.

De criteria waaraan een werkplek moet voldoen in Antwerpen, zijn gebaseerd op die van HoGent, zo bleek tijdens de gesprekken. Het belangrijkste criterium is dat de student op de werkplek de doelen van de opleiding kan realiseren. Het werkveld vindt het positief dat in Antwerpen dezelfde

aanpak wordt gehanteerd als in Gent. Veel winkelketens van het Gentse netwerk hebben zich al geëngageerd om ook in Antwerpen plaatsen voor werkplekieren te creëren.

Elke student krijgt per semester een aantal werkplekmogelijkheden aangeboden in functie van zijn opleidingsnaden, vooral inzake de winkelvorm (kleine franchise, afdeling in supermarkt ...). Studenten die betaald werken in de retailsector, kunnen bij hun eigen werkgever werkplekieren als die voldoet aan de vooropgestelde kwaliteitseisen. Als ze daar niet alle competenties kunnen verwerven, moeten ze ook in andere winkels aan de slag gaan. Het werkveld verkiest dat studenten op meerdere plaatsen kunnen werken om een bredere kijk op de sector te krijgen.

In alle opleidingsonderdelen werkplekieren wordt de student begeleid door de lector-begeleider en door de coach van de werkplek. De werkplekcoach wordt geselecteerd door het bedrijf en moet voldoen aan de criteria van de opleiding.

Het werkveld wijst erop dat er een echte synergie groeit tussen onderwijs en de werkplek. Zo heeft een van de werkveldpartners het competentieprofiel opgenomen in zijn dagelijkse werking. Omgekeerd stelt het werkveld systemen ter beschikking van het onderwijs, bv. een handleiding voor stockbeheer.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat het werkplekieren met een dag per week een relevant aandeel werkplekieren bevat. Ze vindt het positief dat dit wordt opgevolgd en getoetst aan de hand van een persoonlijk actieplan. Ze vindt het goed dat de student op verschillende plaatsen wordt ingezet om alle competenties te verwerven.

De commissie vindt evenwel dat de aanpak van het werkplekieren nog verder moet worden verhelderd in samenspraak met het werkveld uit de eigen regio, onder meer over de studenten die werkplekieren in de winkel waar ze werken.

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 informatie over de opleiding wordt aangeboden via infosessies in secundaire scholen, deelname aan de Studie-informatiedagen (SID-ins), brochures, de infogids van CVO Antwerpen, de eigen websites en de websites van de VDAB en onderwijs Vlaanderen (wordwatjewil.be en onderwijskiezer.be).

De opleiding richt zich tot generatiestudenten, studenten die zich heroriënteren en werkzoekenden. Ook mensen die in de retailsector werken en willen doorgroeien vormen een doelgroep. Wie niet voldoet aan de algemene toelatingsvoorwaarden voor een HBO5-opleiding, kan toch worden toegelaten als hij slaagt in een digitale toelatingsproef.

Naast de algemene toelatingsvoorwaarden stelt de opleiding instapcompetenties voorop waarover de student idealiter moet beschikken, bv. stiptheid, verantwoordelijkheidszin en motivatie. De studenten moeten ook bereid zijn om hun studies te combineren met een job in de sector. Dat alles komt aan bod in een intakegesprek met een studieloopbaanbegeleider, waarna een niet-bindend advies volgt. Het CVO heeft veel ervaring met intakegesprekken, zo blijkt uit de gesprekken. Men geeft geregeld aan studenten het advies om een bijkomende opleiding te volgen in het CVO om

leemten bij te spijkeren. Het samenwerkingsverband zal een motivatietest uitwerken om de intake nog beter te stroomlijnen.

De te verwachten diversiteit van de instroom wordt opgevangen in het programma, zo blijkt uit de gesprekken. Studenten kunnen uit de praktijk hun eigen probleemstellingen distilleren. De inbreng van mensen met ervaring vormt een stimulans voor de anderen. Wie nood heeft aan verdieping, vindt dat in het afstandsonderwijs. Het cursistopvolgsysteem laat de lector toe de deelname van de cursist aan het afstandsonderwijs op te volgen en bij te sturen.

De organisatie van de opleiding sluit flexibel aan op het profiel van de instromers. Studenten kunnen starten in september en in januari/februari, na het eerste semester van een andere opleiding. Het modeltraject loopt over drie jaar en bestaat uit 6 semesters van 20 studiepunten.

Er zijn ook flexibele leertrajecten mogelijk. Er is enkel volgtijdelijkheid voor de opleidingsonderdelen waarbij de logische opbouw en inhoudelijke samenhang moeten worden bewaakt, bv. eerst logistiek management 1 en dan logistiek management 2. Er is geen volgtijdelijkheid tussen 'theorie' en werkplekleren. Kiest een student ervoor om eerst de meer theoretische opleidingsonderdelen te volgen, dan moet hij intussen werken in een winkel. Voor werkzoekenden wordt in samenwerking met VDAB een speciaal programma op maat uitgewerkt: een onderwijskwalificerend opleidingstraject (OKOT-traject).

Voorlopig gebruikt men nog de EVC-EVK-procedure van het CVO. Op termijn wil het samenwerkingsverband een gezamenlijke EVC- en EVK-procedure ontwikkelen. Met het samenwerkingsverband HoGent –HBO5 is er niet alleen een uitwisselbaarheid op niveau van de modules, maar ook op niveau van de opleidingsonderdelen.

Het werkveld geeft aan dat het eigen personeel zal stimuleren om de opleiding te volgen.

Overwegingen:

De commissie vindt het positief dat alle instromers worden gescreend, zowel op kennis als op vaardigheden, attitudes en motivatie.

Ze waardeert het dat cursisten duidelijke informatie krijgen over de opleiding en de nodige instapcompetenties. Ze vindt het goed dat ze ook via een digitale toelatingsproef kunnen instromen.

De opleiding maakt in het intakegesprek een sterke analyse van het potentieel van de instroom. Principeel richt de opleiding zich vooral op generatiestudenten (doorstroom vanuit secundair onderwijs) en op studenten vanuit het hoger (beroeps-) onderwijs. Zowel de doorstroming naar professionele bachelor als de uitstroom naar het beroepenveld wordt voorop gesteld, maar niettemin heeft de commissie ook de indruk dat de opleiding als een nieuwe kans voor drop-outs van de bacheloropleidingen wordt benaderd.

De commissie begrijpt dat het modeltraject loopt over drie jaar, zodat studenten de studie kunnen combineren met een job in de retailsector. Er zijn ook flexibele leerwegen mogelijk. De commissie vindt het positief dat er aan een gezamenlijke EVC-EVK-procedure wordt gewerkt in het samenwerkingsverband. De diversiteit van de instroom wordt ook opgevangen in het programma, onder meer via het gecombineerd onderwijs.

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. In het modeltraject zijn de acht modules gespreid over zes semesters en 31 opleidingsonderdelen.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat omvang van het programma overeenkomt met de studieomvang van 120 studiepunten, zoals vastgelegd in de onderwijskwalificatie.

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:

In samenwerking met HoGent, die momenteel de bacheloropleiding Retailmanagement aanbiedt, is een aanvullingstraject uitgewerkt van 90 studiepunten. Zo kan de gegradueerde winkelmanagement sneller een bachelordiploma Retailmanagement halen.

Het samenwerkingsverband onderzoekt ook of een aanvullingstraject mogelijk is naar de bacheloropleiding bedrijfsmanagement: afstudeerrichting marketing van AP Hogeschool.

De studieloopbaanbegeleider helpt de student in het zoeken naar mogelijkheden en in het doorlopen van de procedures.

Overwegingen:

De commissie vindt dat het aanvullingstraject voor de bachelor retailmanagement sterk is uitgewerkt. Ze steunt het samenwerkingsverband om verdere aanvullingstrajecten te onderzoeken en waardeert de hulp ter zake van de studieloopbaanbegeleider aan individuele studenten.

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:

Voor de opleiding winkelmanagement wordt gerekruteerd uit huidige lectoren. . Voor specifieke opleidingsonderdelen over winkelmanagement zullen externe experts worden aangeworven als lector of gastlector.

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

Elk lid van het onderwijzend personeel moet beschikken over de nodige didactische, inhoudelijke (beroepspraktijk) en organisatorische vaardigheden. Ze zijn zes opleidingsdagen per jaar verplicht klasvrij om vorming te volgen, zo blijkt uit de gesprekken.

Alle lectoren en coaches zijn ook lid van het lerend netwerk van de bacheloropleiding Retailmanagement van HoGent. Dat zorgt voor de transfer van expertise met de partnerbedrijven.

Lectoren delen tijdens teamvergaderingen informatie over literatuur en vorming. Ze versterken hun voeling met het beroepenveld via de begeleiding van het werkplekleren. De lectoren geven aan dat ze zelf eerst meelopen in bedrijven waar studenten zullen werkplekleren.

Voor hun professionalisering op didactisch vlak is er een aanbod, onder meer over werkplekleren, toetsbeleid en afstandsonderwijs. De lectoren geven aan dat ze opgeleid zijn in en ervaring hebben met afstandsleren via het elektronisch leerplatform van het CVO, Moodle. Via het communicatieplatform van het samenwerkingsverband zijn ze ook op de hoogte van andere interessante nascholingsinitiatieven.

Nieuwe lectoren krijgen praktijkgerichte aanvangsbegeleiding. De verdere professionalisering wordt meegenomen in de evaluatiecyclus van elke lector in de HBO5-opleiding. De verbetertrajecten zijn gebaseerd op de verslagen van de periodieke lesobservaties, de screenings van cursussen op de elektronische leeromgeving door het opleidingshoofd en de didactische coach aan de hand van checklists en de resultaten van studentenbevragingen. In de toekomst wil men werken aan portfolio's voor lectoren, zo blijkt uit de gesprekken.

Overwegingen:

De commissie waardeert dat de opleiding duidelijke profielen heeft opgesteld voor de aanwerving van lectoren.

De commissie waardeert de initiatieven voor verplichte vorming, zowel op vakinhoudelijk als op didactisch vlak, onder meer over de mogelijkheden van afstandsleren. Het lerend netwerk zal ongetwijfeld ook een nuttige rol spelen in de verdere professionalisering van lectoren en coaches.

De opleiding formuleert ook goede principes over de aanvangsbegeleiding en de begeleiding van lectoren via de vierjaarlijkse cyclus van functionerings- en evaluatiegesprekken. De commissie beveelt aan de link van het personeel met de praktijk verder goed op te volgen.

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:

Het personeelsbestand wordt bij de start van de opleiding winkelmanagement (voor de eerste 40 studiepunten) geraamd op een equivalent van 2 voltijdse lectoren en 1 opleidingshoofd voor een geschatte instroom van een twintigtal studenten. Zodra het programma helemaal is uitgerold, maakt men een raming van 4 voltijdse lectoren en 1 opleidingshoofd

De lector-begeleider brengt minstens één keer per werkplekperiode een bezoek aan de werkplek. Het definitieve aantal moet nog worden vastgelegd, zo bleek tijdens de gesprekken.

CVO Antwerpen engageert zich om voldoende personeelsmiddelen ter beschikking te stellen. Als er meer studenten komen dan verwacht, zal men een nieuwe groep vormen of de inschrijvingen stopzetten.

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 lessen zullen plaatsvinden in het CVO Antwerpen in Hoboken, in gebouwen van het GO! Voor de opleiding winkelmanagement is geen speciale infrastructuur nodig omdat specifieke handelingen worden aangeleerd op de werkplek. Studenten kunnen gebruikmaken van de bibliotheek van het CVO en de hogeschool, onder meer met het aanbod van het departement Management en Communicatie.

Voor het afstandsonderwijs wordt gewerkt met de elektronische leeromgeving Moodle. Door een extensie daarop via Google apps for education kunnen lectoren in real time samenwerken met studenten.

Het samenwerkingsverband bekijkt nog in hoever de studentenvoorzieningen van de hogeschool en het CVO opengesteld kunnen worden voor studenten HBO5.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat de huisvesting en de voorzieningen toereikend zijn. Ze vindt het positief dat men overweegt om HBO5-studenten toegang te geven tot bepaalde studentenvoorzieningen van de AP 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 per opleidingsonderdeel een studiefiche met alle nodige informatie. Ze kunnen die ook raadplegen op de website en op de elektronische leeromgeving. Tijdens de eerste les krijgen ze er ook toelichting bij van de lector.

Elke student heeft toegang tot de elektronische leeromgeving Moodle die alle cursussen bevat en verder berichten, digitale leerpaden en opdrachten.

Voor begeleiding kan de student terecht bij de studieloopbaanbegeleiders, die onderwijservaring hebben in het departement en een specifieke opleiding achter de rug hebben. Ze kunnen individuele trajecten voorstellen, aanpassingen inzake leermiddelen en onderwijs- en evaluatieactiviteiten uitwerken, bv. voor studenten met functiebeperkingen. Lectoren geven aan dat ze een cursist met problemen doorverwijzen naar de studieloopbaanbegeleiders. Ze hebben daar goede ervaringen mee.

Ter ondersteuning van studenten met leermoeilijkheden organiseert CVO Antwerpen ook studiecoaching door gespecialiseerde lectoren.

Als er een geschil is tussen een student en een personeelslid, kunnen ze aankloppen bij een ombudspersoon die onafhankelijk kan bemiddelen. Voor psychosociale problemen worden studenten doorverwezen naar een externe dienst.

Voor de uitstromende studenten zet het CVO vacatures online op de elektronische leeromgeving en organiseert het een infosessie over aanvullingstrajecten naar de bacheloropleiding retailmanagement van Hogeschool Gent. Er is ook een alumnigroep op LinkedIn.

Overwegingen:

De commissie waardeert de informatievoorziening aan studenten van het begin tot het einde van het leertraject.

Ook de studieloopbaanbegeleiding ziet er goed uit. De huidige lectoren geven aan dat ze er goede ervaringen mee hebben. De commissie vindt het ook positief dat studiecoaching door gespecialiseerde lectoren mogelijk is.

Ze waardeert ook de uitstroombegeleiding, o.m. via LinkedIn.

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 gezamenlijke kwaliteitszorgsysteem nog volop in ontwikkeling is. Het wordt voorbereid door de operationele werkgroep Kwaliteitsontwikkeling met de kwaliteitszorgverantwoordelijken van alle partners en gecoördineerd door de onderwijsondersteuner HBO5 van de hogeschool. Men wil de aanwezige sterkten samenbrengen. Het CVO Antwerpen werkt bijvoorbeeld met een certificatie op basis van een ISO-standaard. Het CVO laat geregeld interne audits van alle departementen uitvoeren, aansluitend bij de verplichte audit voor het maritiem onderwijs.

De werkgroep zal het intern kwaliteitszorgsysteem breed en van onderuit opbouwen om een echte kwaliteitscultuur te doen groeien, zo wordt in de gesprekken aangegeven. Men wil inzetten op de meting van resultaten, instroom, doorstroom en uitstroom, en telkens bijsturen waar nodig. Daarnaast wil men subjectieve resultaten verzamelen via perceptiemetingen bij de belanghebbenden, in eerste instantie bij studenten en werkveld en later bij lectoren en alumni.

Momenteel wordt een procedure ontwikkeld voor de werkveldcommissie om de opleiding te evalueren en bij te sturen via het continu doorlopen van de PDCA-cirkel, gesteund op bestaande procedures in het CVO.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat er gewerkt wordt aan een kwaliteitszorgsysteem, aansluitend bij de ervaring in kwaliteitszorg van het CVO en de hogeschool. Ze steunt de opleiding in haar plannen

om wederzijdse sterkten samen te brengen en het referentiekader van het samenwerkingsverband, de systematiek en het sturingsproces verder uit te tekenen.

Positief is dat men zowel objectieve als subjectieve gegevens wil verzamelen om de werking waar nodig bij te sturen.

De commissie waardeert het dat men daarbij ook oog heeft voor de ontwikkeling van een kwaliteitscultuur.

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:

In een maandelijkse opleidingsraad worden naast het opleidingshoofd alle lectoren met een voldoende grote opdracht betrokken. Ook studenten zullen hierin worden vertegenwoordigd.

Om alle medewerkers van de opleiding te laten bijdragen aan het kwaliteitszorgproces, worden driemaal per jaar focusgroepen georganiseerd rond bepaalde onderwijskundige thema's, aansluitend bij professionaliseringsactiviteiten.

Het werkveld en de alumni worden betrokken via de werkveldcommissie, die minimaal één keer per jaar vergadert.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat er een duidelijke systematiek is om een medewerkers en studenten te betrekken via de maandelijkse opleidingsraad en de focusgroepen. Het werkveld en de alumni zijn formeel betrokken in de werkveldcommissie.

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:

Voor de ontwikkeling en vormgeving van haar toetsbeleid werkt de opleiding samen met de directie Onderwijs en Onderzoek van AP Hogeschool. De opleiding zal ook een toetscommissie oprichten, die de kwaliteit van het toetssysteem moet bewaken. Ze zal bijvoorbeeld na elke toetsperiode een analyse maken van de toetsen om ze te optimaliseren.

De opleiding meet wat ze wil meten aan de hand van alle leerdoelen in de competentie- en toetsmatrix. Ze kent een beheersingsniveau toe aan de leerdoelen: kennis en inzicht (niveau 1), instrumentele vaardigheden (niveau 2) en integratie van kennis, inzicht, vaardigheden en attitudes in de beroepspraktijk (niveau 3). Aansluitend daarbij komen tijdens het traject zowel kennistoetsen voor als portfolio en vaardigheidstoetsen simulatie, in ongeveer dezelfde mate. Vrijwel alle toetsitems moeten reële situaties en problemen omvatten, ook in de kennistoetsen.

De DLR's worden getoetst in verschillende opleidingsonderdelen, dus door verschillende beoordelaars en toetsvormen. De lector van het opleidingsonderdeel ziet toe op de representativiteit van de toets, de structuur, de formulering, de instructies enz. Hij kan ondersteuningsfiches raadplegen op het online communicatieplatform van het samenwerkingsverband. Lectoren doen ook peer-reviews van elkaars toetsen.

Voor de individuele toetsitems zijn vooraf antwoordsleutels opgesteld. Voor werkpleklers is er een formulier met de beoordelingscriteria.

Na de examenperiode kunnen de studenten hun examens inkijken en feedback vragen aan de betrokken lector.

Naast de formatieve toetsing is er permanente evaluatie. De student maakt oefeningen in de klas of op de elektronische leeromgeving en krijgt hierop feedback. Het portfolio wordt pas in cijfers geëvalueerd aan het eind van het semester, zodat de student zich kan bijsturen op basis van tussentijdse feedback.

De algemene informatie over de toetsing staat vermeld in de Onderwijs- en examenregeling. Per opleidingsonderdeel staat de nodige informatie in de studiefiche. De lectoren stellen ook voorbeeldvragen ter beschikking.

Via onder meer de bevraging van de opleidingsonderdelen en focusgesprekken kunnen studenten de transparantie van de toetsing beoordelen. Met eventuele conflicten kan de student terecht bij de ombudspersoon.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat de opleiding in samenwerking met de hogeschool een duidelijk en valide toetsbeleid heeft ontwikkeld, dat aansluit bij de didactische uitgangspunten. Verschillende soorten toetsen meten de verschillende soorten beoogde competenties.

De commissie stelt vast dat de betrouwbaarheid wordt gegarandeerd, onder meer door het opstellen van antwoordsleutels, de beschikbaarheid van ondersteuningsfiches en een systeem van peer-review van toetsen.

Studenten worden degelijk geïnformeerd over het toetsbeleid en de toetsen, onder meer via de studiefiches, voorbeeldvragen en een inkijkmoment na de examens.

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 de opleidingsonderdelen Werkpleklers worden alle DLR's geïntegreerd getoetst met het portfolio. Die toetsing omvat een procesevaluatie, een productevaluatie en een evaluatie van het bereikte niveau.

De procesevaluatie over attitudes als stiptheid, inzet en omgaan met feedback staat voor 10% van het totale cijfer. De lector-begeleider beoordeelt dit op basis van zijn verslagen van bezoeken aan de werkplek, zijn gesprekken met de werkplekcoach en zijn intervisiegesprekken met de student aan de hand van een scoringsinstrument.

De productevaluatie is de evaluatie van de leertaken, die staat voor 40% van het totale cijfer. Ze worden beoordeeld door de betrokken lectoren op basis van een beknopt verslag per leertaak.

De evaluatie van het bereikte niveau staat voor 50% van het totale cijfer en gebeurt door de lector-begeleider. Hij baseert zich op de door de student aangereikte 'bewijzen van kunnen': verslagen, e-mailcorrespondentie, foto's, getuigschriften van interne vorming ... en de bevindingen van de werkplekcoach. Het werkveld geeft aan dat het momenteel nog geen zicht heeft op het verloop van de toetsing.

Uit de gesprekken blijkt dat ook dat nog moet worden vastgelegd hoe men precies de kwaliteit van het geheel zal beoordelen. Er komt wellicht een eindgesprek van de lector met de cursist over het portfolio. De lectoren geven aan dat ze het reflecterend vermogen van de student heel belangrijk vinden in de eindbeoordeling.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat de eindbeoordeling over de verschillende leerdoelen van alle DLR's volledig steunt op de beoordeling van het werkplekleren en bijhorende portfolio. De leerdoelen zijn duidelijk omschreven.

De werkplekcoach krijgt steeds meer invloed bij beoordeling, maar het moet nog helder worden wat zijn rol wordt bij de indevaluatie, heeft de commissie vastgesteld. De commissie ondersteunt de opleiding in haar voornemen om de eindbeoordeling nog verder te verfijnen. Voor de studenten die (een deel van) het werkplekleren realiseren in het bedrijf waarin ze werken, moet de onafhankelijkheid bij de beoordeling extra worden bewaakt.

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 competentiematrix en een samenhangend programma. De opleiding werkt aan een goed kwaliteitszorgsysteem. Ze heeft een doeltreffend personeels- en professionaliseringsbeleid en deskundige lectoren. 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 fundamenteën van de opleiding zijn daarmee in orde.

De commissie heeft echter vastgesteld dat de opleiding voor haar contacten met het werkveld sterk leunt op de contacten van de Hogeschool Gent. Ze pleit ervoor een eigen werkveldcommissie op te richten en die te betrekken in de verdere uitwerking van het programma, onder meer het werkplekleren. Er moet ook meer duidelijkheid komen over studenten die werkplekleren op de plaats waar ze effectief werken en over de onafhankelijkheid van de beoordeling in dat geval.

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 en 2 februari 2015 heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en heeft zij tevens alle gesprekken van het locatiebezoek voorbereid.

Het locatiebezoek vond plaats op 3 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. 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	Onvoldoende
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	Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen
Naam, adres, telefoon, e-mailadres, website instelling	Lange Nieuwstraat 101 B-2000 Antwerpen info@ap.be +32 3 220 54 00 https://www.ap.be/
Partner samenwerkingsverband	CVO Antwerpen
Naam, adres, telefoon, e-mailadres, website instelling	Distelvinklaan 22 2660 Hoboken info@cvoantwerpen.be +32 3 830 41 05 http://www.cvoantwerpen.be http://www.opencvo.be
Naam, functie, telefoon, e-mail contactpersoon	Pascale De Groote algemeen directeur AP Hogeschool Antwerpen +32 3 220 58 30 pascale.degroote@ap.be lie.huyben@ap.be Sophie Vander Avort directeur CVO Antwerpen +32 497 44 78 77
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	CVO Antwerpen Distelvinklaan 22 2660 Hoboken
Studieomvang (in studiepunten)	120
Nieuwe opleiding voor Vlaanderen	Ja
Aansluitingsmogelijkheden en mogelijke vervolgopleidingen	Professionele bachelor Retailmanagement HoGent

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 verkoopheenheid 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 ordelijkheid 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

- Peter Michielsens, voorzitter

Peter Michielsens was tot eind 2010 inspecteur-generaal voor onderwijs voor de Vlaamse Gemeenschap. Nu is hij met pensioen. Hij heeft nog een aantal engagementen, onder meer lidmaatschap van de cel HBO5 van de commissie Hoger Onderwijs, die de Vlaamse Regering adviseert over een aantal aspecten van het hoger onderwijs in Vlaanderen.

- Erna Velthof, lid, vak- en onderwijsdeskundige

Erna Velthof is zelfstandig ondernemer en werkt sinds 2012 als docent en coach in de Retail Business School van de Stenden Hogeschool. Zij is lid van de commissie proeve van bekwaamheid die de kwaliteit van het afstudeerproces van de associate degree waarborgt.

- Ilse De Vriendt, lid, werkvelddeskundige

Ilse De Vriendt is werkzaam bij Schoenen Torfs. Ze begon er als winkelmanager en is er sinds 2007 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, freelancedacteur, 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

Locatie: CVO Antwerpen – Samenwerkingsverband HBO5 AP – HZS Distelvinklaan 22 2660 Hoboken België Datum locatiebezoek: 3 februari 2015	
15.00u – 15.15u	Ontvangst, kort vooroverleg beoordelingscommissie, doornemen documenten ter inzage
15.15u – 15.30u	Sessie 1 – Gesprek met vertegenwoordigers van het opleidingsmanagement • Koen DePryck, algemeen directeur Scholengroep Antigon • Sophie Van der Avort, directeur CVO Antwerpen • Pita Vandeveld, directeur Onderwijs & Onderzoek AP • Tilla Rauter, beleidsadviseur HBO5 AP Hogeschool
15.30u – 16.15u	Sessie 2 – Gesprek met ontwikkelteam • Pieter Depessemier, coördinator onderwijsontwikkeling en -innovatie AP Hogeschool • Katrien Jacobs, onderwijsondersteuner HBO5 AP Hogeschool • Christiane Andries, departementshoofd HBO CVO Antwerpen
16.15u – 16.30u	Besloten overleg beoordelingscommissie
16.30u – 17.30u	Sessie 3 – Gesprek met lectoren • Frederic Jaminet, lector financieel beheer • Jan Desmet, lector commercieel beheer en marketing • Koenraad Desmet, begeleider werkplekleren
17.30u – 18.00u	Sessie 4 – Gesprek met vertegenwoordigers werkveld • Frederik De Vetter, managing director Mediamarkt • Bart van den Bossche, HR adviseur Kruidvat • Stefie Herman, quality advisor Kruidvat
18.00u – 19.30u	lunch – overleg beoordelingscommissie (besloten)

Bijlage 5: Overzicht van gebruikte of geraadpleegde documenten

Informatiedossier opleiding

- Aanvraagdossier TNO van het samenwerkingsverband HBO5 AP - HZS voor Graduaat in het winkelmanagement (HBO5)
- Bijlagen bij het aanvraagdossier:
 - (V): verplicht (B): bijkomend
 - Bijlage 1 (V): Basisgegevens over de opleiding
 - Bijlage 2 (V): Administratieve gegevens over de opleiding
 - Bijlage 3 (V): Samenwerkingsovereenkomst HBO5 AP - HZS
 - Bijlage 4: (B) Organisatiestructuur samenwerkingsverband HBO5 AP – HZS
 - Bijlage 5 (B): Opleidingsprofiel Graduaat in het winkelmanagement
 - Bijlage 6 (V): Onderwijskwalificatie Graduaat in het winkelmanagement
 - Bijlage 7 (B): Beroepskwalificaties
 - Bijlage 8 (V): Schematisch overzicht van opleidingsprogramma
 - Bijlage 9 (V): Studiefiches Winkelmanagement
 - Bijlage 10 (B): Verdeling van de domeinspecifieke leerresultaten over de opleidingsonderdelen
 - Bijlage 11 (B): Leertaken Winkelmanagement
 - Bijlage 12 (V): Literatuurlijst
 - Bijlage 13 (V): Gezamenlijke onderwijs- en examenregeling en evaluatiereglement 2014-2015
 - Bijlage 14 (V): Aanvullingstraject van Winkelmanagement naar Retailmanagement
 - Bijlage 15 (V): Overzicht van de aan te werven profielen
 - Bijlage 16 (V): Kwaliteitszorgplan

Documenten beschikbaar gesteld tijdens locatiebezoek

- Literatuur:
 - *Verkopen is een werkwoord*, De Smet, Pieter, die Keure 2012
 - *Retailmarketing*, van der Kind, Rob, Groningen: Noordhoff, 2008. van Tongeren,
 - *Marketing voor retailers*, Koornstra, R., Pearson Education Benelux, maart 2011
 - *Praktijkboek Strategie*, A. Heene, J. Vanhaverbeke, S. Vermeylen, Lannoo Campus, 2012
 - *Basisboek Communiceren*, Severijnen, O., Bakker, M. & Pas, N. (2013). Amersfoort: Thieme Meulenhoff.
 - *Marktonderzoek in rechte lijn*, De Laet, M. P., Toye P., 2014, De Boeck Antwerpen, 3e druk
 - *Human Resource Management, Back to Basics*, Lievens, F. (2014; 9e druk). Leuven: Uitgeverij LannooCampus.
 - *Basisboek Logistiek*, Ad van Goor, Hessel Visser, Noordhoff Uitgevers, 2013
 - *Handels- en financiële technieken*, Karin Bellon, Miek De Graeve, Marlies Gyselaers, Els Koolen, Karin Van Tendeloo, Bea Walters, Uitgeverij de Boeck, 3de Druk 2014
 - *Internationale handels- en betalingstechnieken*, Lieve Lombaert, Bea Walters, Uitgeverij de Boeck, 4de Druk 2014
 - *Buitenlandse handel. Van verkoop tot betaling en financiering*, Bea Walters, Veerle Lahousse, Jo Demeulemeester, Uitgeverij de Boeck, 12de Druk 2013
 - *Milieuzakboekje 2014*, L. Lavrysen e.a., Kluwer, Mechelen, 2014.

- Elektronische documenten:
 - Verslagen van essentieel overleg in relevante commissies / organen
 - Samenwerkingsovereenkomst
 - Totstandkoming methodiek opleidingsprofiel / opleidingsprofiel Winkelmanagement
 - Handleiding methodiek opleidingsprofiel
 - Rapport (& omgevingsanalyse) Comeos 2013 (in bibliografie)
 - Omgevingsanalyse CVO Antwerpen
 - Mail Brigitte Mesters
 - Analyse vacatures VDAB (november 2014)
 - Sector- en competentiefoto van administratieve en commerciële beroepen in de stad Antwerpen (2009) (in bibliografie)
 - Actieplan naar opstart en implementatie opleiding in september 2015
 - Vergaderkalender Winkelmanagement

Onderwerp 1: Programma

- Competentie- en toetsmatrix
- Voorbeeld competentieportfolio
- Competentieprofiel
- Visie CVO Antwerpen op gecombineerd onderwijs/gebruik elektronische leeromgeving
- Voorbeeld lerend netwerk
- Engagementsverklaring bedrijven (correspondentie met partners)
- Internationalisering
- Brochure voor werkplekcoaches (criteria kwaliteitseisen van de opleiding i.v.m. werkpleklers)
- Onderwijsstatistieken departement onderwijs (in bibliografie)
- Statistisch cijfermateriaal consortia
- Opleidingsprofiel Volwassenenonderwijs - studiegebied Handel – Polyvalent verkoper
- Toelatingsproef (digitaal via moodle) en handleiding met instructies voor het afnemen van de toelatingsproef HBO5 en scorewijzer aanvullende mondelinge proef
- Leidraad intakegesprek
- Contact VDAB ivm OKOT-traject
- Procedure EVC/EVK CVO Antwerpen
- Intentieverklaring aanvullingstraject naar bachelor Marketing AP

Onderwerp 2: Personeel

- Professionaliseringsaanbod AP
- Nascholingsplan CVO Antwerpen + procedure
- Infomap startende lectoren CVO Antwerpen + procedure
- Huidige evaluatiecyclus personeel

Onderwerp 3: Voorzieningen

- Moodle omgeving afstandsonderwijs
- Infogids CVO Antwerpen
- Brochure HBO5
- Website AP
- Website CVO Antwerpen
- Studieloopbaanbegeleiding CVO Antwerpen

Onderwerp 4: Interne kwaliteitszorg

- Ondersteuningsfiches kwaliteitszorg, onderwijs, ... AP
- Kwaliteitshandboek CVO Antwerpen
- Voorbeeld van LinkedIn in kader van alumniwerking

Onderwerp 5: Toetsing

- Scoringsinstrument attitudevorming
- Scoringsinstrument competentieprofiel

- Gezamenlijke onderwijs- en examenregeling en evaluatiereglement 2014_2015
Algemeen
 - Administratieve toets

Bijlage 6: Onafhankelijkheidsverklaringen commissieleden, secretaris en procescoördinator

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

Commissielid, secretaris, procescoördinator

Ondergetekende, (naam en privé adres)

Peter Michielsens, Rubenslaan 28, 2520 Broedon

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

1) Thomas More - LBC / 2) TM - MIK / 3) HITEK-Vives / 4) HIO (prof. Paula Rhee)
aangevraagd door de instelling: 5) HBO5 - AP - HZS

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: Brussel

Datum: 18/01/2015

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.

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

Commissielid, secretaris, procescoördinator

Ondergetekende, (naam en privé adres)

Erna Velthof van Hettema

Buorren 17 8504 VC Hemelum Nederland

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

Thomas More Kempen / CVO HIK

aangevraagd door de instelling:

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: Brussel

Datum: 19-01-2015

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.

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

Commissielid, secretaris, procescoördinator

Ondergetekende, (naam en privé adres)

De Unie van Jbe
Lange Zoutstraat 40 9300 Aalst

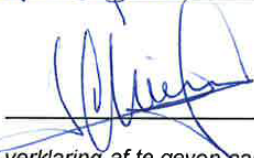
als deskundige / ~~secretaris~~ / ~~procescoördinator~~ gevraagd voor de beoordeling van de opleiding(en)¹:

HBO5
aangevraagd door de instelling: VWES // Thomas More Turnhout
Thomas More Aalst / Meechele //
AP-H2S

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: Aalst Datum: 27/02/2015

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.

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

Commissielid, secretaris, procescoördinator

Ondergetekende, (naam en privé adres)

Chieke 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:

[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)

BEA BOSSAERTS SINGEL 17 8200 BRUGGE

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

SECRETARIS

aangevraagd door de instelling:

AP HZS

// VIVES // Hoger

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
EVC	Erkenning van verworven competenties
EVK	Erkenning van verworven kwalificaties
HBO5	Hoger Beroepsonderwijs niveau 5
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
OLOD	opleidingsonderdeel
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 HBO5 AP - HZS

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@nvao.net
W www.nvao.net

Aanvraagnummer (3631)