

Samenwerkingsverband
Hogeschool Gent
- CVO Panta Rhei
Graduaat in het winkelmanagement
(HBO5)

14 april 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	11
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	21
	Bijlage 4: Programma locatiebezoek	22
	Bijlage 5: Overzicht van gebruikte of geraadpleegde documenten	23
	Bijlage 6: Onafhankelijkheidsverklaringen commissieleden, secretaris en procescoördinator	26
	Bijlage 7: Lijst met afkortingen	32

1 Samenvattend advies van de beoordelingscommissie

Sinds het academiejaar 2011-2012 biedt de HoGent als enige hogeschool in Vlaanderen de bacheloropleiding in het Retailmanagement aan, waar ze met de opleiding Graduaat in het winkelmanagement op voortbouwt. Het CVO Panta Rhei biedt veel HBO5-opleidingen aan, waaronder opleidingen die nauw aanleunen bij de graduaatopleiding winkelmanagement: marketing, boekhouden en meertalig secretariaat. Beide instellingen hebben een lange traditie van onderlinge samenwerking.

Voor de voorbereiding van de opleiding winkelmanagement heeft het samenwerkingsverband van HoGent en Panta Rhei nauw samengewerkt met het samenwerkingsverband HBO5 rond de hogeschool Artesis-Plantijn in Antwerpen.

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 HBO5-samenwerkingsverband Hogeschool Gent en CVO Panta Rhei, hierna „het samenwerkingsverband“, beantwoordt aan dat opleidingsprofiel.

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 met een combinatie van contact- en afstandsonderwijs („gecombineerd onderwijs“). Social skills en talen hebben een stevige plaats in het programma. Actuele trends zoals e-commerce 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 drie verschillende plaatsen aan de slag gaan (jaarlijks een andere).

Het programma is gebaseerd op dat van de bacheloropleiding Retailmanagement van de Hogeschool Gent. Het werkveld geeft aan dat er enige overlapping is tussen beide. Het is de commissie opgevallen dat de aanwezige literatuur geen boeken bevat over nieuwe evoluties als e-commerce en omnichannel.

Alle instromers worden gescreend, zowel op kennis als op vaardigheden, attitudes en motivatie. Men geeft er de voorkeur aan dat studenten hun studie combineren met een job in de sector, maar dit is niet verplicht. Na het intakegesprek volgt een niet-bindend advies. Na afstuderen is een aangepast aanvullingstraject mogelijk voor de bachelor Retailmanagement.

Voor het aanstellen van personeel heeft de opleiding duidelijke functieprofielen opgesteld met de klemtoon op ervaring in het onderwijs en/of praktijkervaring in verschillende segmenten van de retailsector. Het personeelsbeleid van het CVO dat van toepassing is voor de opleiding, voorziet in aanvangsbegeleiding en in een beleid voor vorming, training en opleiding (VTO-beleid), waartoe de docenten de nodige stimulansen krijgen. Alle lectoren en coaches zijn lid van het lerend netwerk van de bacheloropleiding Retailmanagement. De commissie steunt de opleiding in haar voornemen over te gaan tot de oprichting van een lerend netwerk voor HBO5-opleidingen winkelmanagement.

De lessen zullen plaatsvinden in het CVO Panta Rhei in Gent (GO!). De commissie stelt vast dat de huisvesting en de voorzieningen toereikend zijn. De studieloopbaanbegeleiding ziet er goed uit en zal nog verder vorm krijgen in het samenwerkingsverband. De commissie heeft een bijzondere waardering voor de taalcoach, die studenten met taalproblemen individueel of in groep kan helpen.

Het kwaliteitszorgsysteem vertrekt van de expertise van de hogeschool en sluit aan bij de ervaring in kwaliteitszorg van het CVO. De commissie waardeert de duidelijke en consequente optie voor het EFQM-kader met de PDCA-systematiek. Medewerkers, cursisten, alumni en beroepenveld worden actief betrokken bij de interne kwaliteitszorg. De bevraging van alumni zal dienen om de opleiding en navorming te monitoren.

De commissie stelt vast dat de opleiding in samenwerking met de Artesis Plantijn hogeschool een duidelijk, valide en betrouwbaar toetsbeleid heeft ontwikkeld, dat aansluit bij de didactische uitgangspunten. De eindbeoordeling over de verschillende leerdoelen steunt helemaal op de beoordeling van het werkplekleren en het bijhorende portfolio.

De commissie beveelt aan vaart te zetten achter dit dossier om het programma nog verder te profileren waar nodig, op basis van adviezen van de sector en van goede actuele literatuur. Er is ook nood aan meer duidelijkheid over studenten die werkplekleren op de plaats waar ze effectief werken en over de onafhankelijkheid van de beoordeling in dat geval. De commissie beveelt ook aan de rol van de bedrijfscoach bij de eindevaluatie te verhelderen.

De beoordelingscommissie (hierna: commissie) die de aanvraag van het samenwerkingsverband Hogeschool Gent en CVO Panta Rhei 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 Hogeschool Gent en
CVO Panta Rhei

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 veertien 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).

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 of deeltaken worden uitgevoerd op de werkvloer als voorbereiding op de lessen. 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 in een opklimmende volgorde geclusterd zijn, 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 staat de mondelinge communicatie centraal, onder meer in gesprekken met klanten en dit in het Nederlands, het Frans en het Engels.

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 lopen in het modeltraject in dagonderwijs over zes semesters met 31 opleidingsonderdelen. 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 via authentieke taken uit de beroepspraktijk met een stijgende moeilijkheidsgraad. Daarbij worden verschillende werkvormen ingezet, afhankelijk van de beoogde competenties.

Het zelfsturend vermogen van de student staat centraal, ook in het persoonlijk actieplan (PAP) en het gecombineerd onderwijs. Een competentiematrix geeft aan dat alle domeinspecifieke competenties in het programma gedekt zijn.

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:

Het HBO5-samenwerkingsverband werkt nauw samen met dat van de Artesis Plantijnhogeschool in Antwerpen. Hogeschool Gent heeft al vier jaar ervaring met de unieke bacheloropleiding Retailmanagement, uitgewerkt in samenspraak met het werkveld. Die bacheloropleiding vormde de basis voor het HBO5-programma in Gent en Antwerpen.

Het HBO5-programma is afgetoetst met de bestaande resonantievereniging voor de bacheloropleiding en met Comeos, de werkgeversfederatie van de sector, zo blijkt tijdens de gesprekken. De vertegenwoordigers van het werkveld tijdens de visitatie geven aan dat er een zekere overlap is van het HBO5- met het bachelorprogramma. Ze vinden evenwel dat het HBO5-programma een leemte opvult.

Het programma legt vrijwel continu de link met de praktijk, vooral via de leertaken, de practica, het werkplekleren en in de andere OLOD's. In een les over aanwervingen gaat men uit van de arbeidsovereenkomst van de aanwezige werkende studenten.

Het werkveld zal zitting hebben in de resonantievereniging. Het wordt ook actief betrokken bij het programma via het werkplekleren, als gastspreker en via tussentijdse informele contacten. Er wordt rekening gehouden met hun voorstellen, zo geven ze aan. Zo zal men meer flexibiliteit inbouwen bij de verdeling van de dagen werkplekleren.

De lectoren stemmen hun leermiddelen af op nieuwe tendensen waarmee ze in de literatuur, de nascholing en het lerend netwerk in contact komen, zo geven ze aan.

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 met bijna 1/3 van de studiepunten.

De internationale component van de opleiding kan aan bod komen in het werkplekleren bij grote internationaal georiënteerde ketens. Als voorbeeld wordt tijdens de gesprekken Ikea aangehaald. In de bacheloropleiding zijn er studenten die in het buitenland en in Wallonië werkplekleren, wat ook in HBO5 kan worden aangeboden.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat de bacheloropleiding Retailmanagement van de Hogeschool Gent de basis vormde voor het HBO5-programma. Het werkveld geeft aan dat het programma met hen is afgetoetst, maar het ziet tussen beide enige overlapping. Het is de commissie ook opgevallen dat de literatuur die ze kon inkijken, niet vernieuwend is. De lijst bevat veel oudere boeken en klassiekers, geen boeken over nieuwe evoluties als e-commerce en omnichannel. De commissie vond dat daar ook tijdens de gesprekken geen duidelijke antwoorden op zijn gekomen.

Daarom beveelt de commissie aan vaart te zetten achter dit dossier om het programma nog verder te profileren waar nodig. Ze beveelt aan daarbij rekening te houden met de adviezen van de sector en te putten uit goede actuele literatuur.

De commissie vindt het positief dat het programma vrijwel continu de link legt met de praktijk, vooral via de leertaken, de practica en het werkplekleren. De opleiding houdt contact met de ontwikkelingen in de sector via de resonantiec ommissie, informele contacten, het werkplekleren en het lerend netwerk.

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:

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.

Het samenwerkingsverband zal in de eerste plaats samenwerken met de bedrijven waarmee het positieve ervaringen heeft in de bacheloropleiding Retailmanagement van de hogeschool, zo wordt tijdens de gesprekken aangegeven. Het belangrijkste criterium waaraan een werkplek moet voldoen, is dat de student op de werkplek de doelen van de opleiding kan realiseren. De begeleidende docent merkt via contacten met de student en in zijn ontwikkelingsportfolio snel als dat niet het geval is.

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 werkplekleren 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, wat het werkveld een goede zaak vindt om een bredere kijk op de sector te krijgen.

In alle opleidingsonderdelen werkpleklers wordt de student begeleid door de lector-begeleider en door de coach van de werkplek, die geselecteerd is door het bedrijf op basis van de gestelde criteria. De vertegenwoordigers van het werkveld geven aan dat ze al veel ervaring hebben met de selectie van coaches voor de bacheloropleiding.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat het werkpleklers met een dag per week een relevant aandeel werkpleklers bevat. Ze vindt het positief dat daarbij een persoonlijk actieplan wordt ingezet. Ze vindt het goed dat de student op verschillende plaatsen werkt om alle competenties te verwerven.

De commissie vindt evenwel dat de aanpak van het werkpleklers nog verder verhelderd moet worden in samenspraak met het werkveld uit de eigen regio, onder meer over de studenten die werkpleklers 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 website van het CVO, folders, brochures, periodieke advertenties, de SID-ins en informatiedagen van de hogeschool geven informatie aan de potentiële cursist. Voor de start van elk semester zijn er ook infosessies voor het HBO5.

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, kan deelnemen aan een digitale toelatingsproef.

Naast de algemene toelatingsvoorwaarden stelt de opleiding gewenste instapcompetenties voorop, bv. stiptheid, verantwoordelijkheidszin en motivatie. De student werkt bij voorkeur ook in de retail, maar dat is niet verplicht, zo werd tijdens de gesprekken aangegeven. Elke kandidaat krijgt een intakegesprek over de gewenste instapcompetenties met een lector werkpleklers. Zij geven na het gesprek een gemotiveerd advies aan de kandidaat.

De te verwachten diversiteit van de instroom wordt opgevangen in het programma, zo blijkt uit de gesprekken. Cursisten leren veel van elkaar. Studenten kunnen uit de praktijk hun eigen probleemstellingen en cases distilleren, die ook voor anderen nuttig zijn. Docenten differentiëren volgens de noden in de klas en ook via coaching en extra oefeningen in het afstandsonderwijs. De cursist staat in contact met de lector via het elektronisch leerplatform, met onder meer leerpaden, een opdrachtenmodule en een forum.

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

Er is slechts een beperkte volgtijdelijkheid, waardoor flexibele leertrajecten mogelijk zijn via de EVC-EVK-procedure. De procedure voor EVC wordt nog verder uitgewerkt in het

samenwerkingsverband. Voor werkzoekenden wordt in samenwerking met VDAB een onderwijskwalificerend opleidingstraject (OKOT-traject) uitgewerkt. Met het samenwerkingsverband Artesis-Plantijn Hogeschool is er een uitwisselbaarheid op niveau van de modules en van de opleidingsonderdelen.

De vertegenwoordigers van het werkveld geven aan dat ze eigen personeel zullen stimuleren om de opleiding te volgen. De mogelijkheid om aparte modules te volgen, vinden ze bijzonder interessant.

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 commissie begrijpt dat het modeltraject loopt over drie jaar, zodat studenten de studie kunnen combineren met een job in de retailsector. Tijdens het gesprek met de opleidingscommissie wordt aangegeven dat men voor een driejarig traject heeft gekozen omdat men de lat voor de instromende studenten niet onmiddellijk te hoog (onhaalbaar) wil leggen. Deze inschatting van het niveau wordt best opgevolgd en zo nodig zal men moeten overwegen om deze studieduur aan te passen. 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 studiepunten 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. Bij de uitbouw van het programma werd er over gewaakt dat de studiebelasting evenredig verdeeld werd over de verschillende semesters. In dit verband is het opvolgen van metingen over studiebelasting aangewezen.

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.

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

Bevindingen:

Een afgestudeerde Graduaat in het winkelmanagement kan via een verkort traject het bachelordiploma Retailmanagement aan de Hogeschool Gent behalen. Dit programma omvat 90 studiepunten, gespreid over twee academiejaren. De hogeschool onderzoekt of ze ook een verkort studieprogramma kan ontwikkelen voor de opleiding Bedrijfsmanagement, afstudeerrichting Marketing.

Overwegingen:

De commissie vindt dat het aanvullingstraject voor de bachelor Retailmanagement sterk is uitgewerkt. Ze steunt het samenwerkingsverband om verdere aanvullingstrajecten te onderzoeken.

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:

Om de beoogde kwalificaties van het personeel vast te leggen, werden functieprofielen opgesteld, mede op basis van de ervaring binnen de opleiding Retailmanagement van de hogeschool. In de functieprofielen ligt de klemtoon op ervaring in het onderwijs en/of praktijkervaring in verschillende segmenten van de retailsector.

Men rekruteert in het eigen lectorenteam van het CVO, bij de hogeschool en extern. Het personeel wordt aangesteld door het CVO, wat betekent dat het personeelsbeleid van het CVO geldt.

Voor nieuwe lectoren is er een formeel onthaalmoment, gevolgd door een planningsgesprek over de functiebeschrijving en een persoonlijk afsprakenkader. Elke nieuwe lector krijgt een klasbezoek van het departementshoofd HBO5.

Het CVO heeft een beleid voor vorming, training en opleiding (VTO-beleid). Tijdens het gesprek met de docenten wordt erop gewezen dat het beleid professionalisering sterk stimuleert. Er is een jaarlijkse pedagogische studiedag en ruimte voor individuele didactische nascholing van lectoren of algemene nascholing op vraag van de opleidingscommissie, bv. over afstandsonderwijs en toetsing. Er is coaching van docenten mogelijk vanuit de lerarenopleiding. De vakinhoudelijke professionalisering gebeurt in gastcolleges door experts uit het werkveld. De docenten geven tijdens de gesprekken met voorbeelden aan dat ze stimulansen krijgen om te professionaliseren.

Alle lectoren en coaches zijn lid van het lerend netwerk van de bacheloropleiding Retailmanagement, dat zorgt voor de transfer van expertise met de partnerbedrijven. Dit netwerk draagt in grote mate bij tot het opvolgen van nieuwe ontwikkelingen. Er zal ook een lerend netwerk komen voor de HBO5-opleidingen winkelmanagement.

Overwegingen:

De commissie waardeert dat de opleiding duidelijke profielen heeft opgesteld voor de aanwerving van lectoren, met aandacht voor het didactische en vakinhoudelijke/praktijkaspect. Uit de CV's in bijlage blijkt dat er aandacht is voor ervaring in de retailsector.

Ze vindt dat het CVO een sterke aanvangsbegeleiding organiseert voor nieuwe lectoren, waarbij de didactische praktijk een cruciale rol speelt. Ook het VTO-beleid is goed uitgewerkt. De commissie waardeert het dat er voor de didactische nascholing coaching mogelijk is vanuit de lerarenopleiding. Ieder personeelslid wordt geëvalueerd, o.a. via onderwijsbeoordelingen, klasbezoeken door het departementshoofd HBO5 en/of directie, functionerings- en evaluatiegesprekken. De opleiding heeft dus een doeltreffend personeelsbeleid om het programma te realiseren.

De commissie steunt de opleiding in haar voornemen over te gaan tot de oprichting van een lerend netwerk voor HBO5-opleidingen winkelmanagement.

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 opleiding heeft een raming opgesteld van het benodigde personeel op basis van de ervaring in de bachelor Retailmanagement. Ze gaat uit van instroom van vijftien cursisten in het eerste semester en tien in het tweede semester. De lector-begeleider brengt één keer per werkplekperiode een bezoek aan de werkplek of twee keer per jaar in het modeltraject, zo wordt tijdens de gesprekken aangegeven.

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

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:

CVO Panta Rhei maakt voor de HBO5-opleidingen gebruik van de infrastructuur van de campus Schoonmeersen van de Hogeschool Gent.

In afwachting van een financiering voor de sociale voorzieningen van HBO5 kunnen de studenten eten in het studentenrestaurant van de hogeschool aan een speciaal tarief.

De opleiding werkt met de digitale leeromgeving Chamilo, waar de cursist zijn cursussen kan downloaden, taken indienen, online feedback ontvangen, online communiceren met lectoren en andere cursisten via het forum.

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 het studentenrestaurant.

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, die ze ook kunnen raadplegen op de website en de elektronische leeromgeving. Tijdens de eerste les krijgen ze er toelichting bij van de lector. Voor elk opleidingsonderdeel is er een cursussite aangemaakt in de digitale leeromgeving om cursussen te downloaden en taken in te dienen, en waarover ze de nodige informatie krijgen.

Bij de start van de opleiding is er een introductiemoment over studeren in het volwassenenonderwijs. Bij de dienst Studietrajectbegeleiding van het CVO kunnen cursisten terecht voor een traject op maat, voor studieproblemen en voor faciliteiten in geval van een functiebeperking. De docenten geven aan dat mogelijke trajecten altijd in samenspraak met hen worden voorgesteld. Bovendien spelen ze zelf een (additionele) rol in de studiebegeleiding. De studiebegeleiding voor HBO5 zal nog verder worden uitgebouwd. Voor psychische problemen wordt een student doorverwezen naar de dienst Studentenvoorzieningen van de HoGent.

Om cursisten met taalproblemen te ondersteunen is er een taalcoach beschikbaar, die de cursist individueel ondersteunt of doorverwijst naar een taalworkshop. De ombudsman treedt op als bemiddelaar bij geschillen en problemen.

Uitstromende cursisten krijgen een infosessie over mogelijke vervolgtrajecten en worden geïnformeerd over vacatures via mail.

Of de informatievoorzieningen aansluiten op de behoeften van de cursist wordt gemeten via een cursistentevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door de dienst kwaliteitszorg van het CVO. De resultaten daarvan worden openbaar gemaakt via de website van het CVO.

Overwegingen:

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

Ook de studieloopbaanbegeleiding ziet er goed uit, maar zal nog verder vorm krijgen in het samenwerkingsverband. De commissie vindt het positief dat er een goede samenwerking is van deze dienst met de lectoren. Ze waardeert ook dat er een taalcoach is aangesteld, die studenten met taalproblemen individueel of in groep kan helpen.

Ze stimuleert de opleiding om de uitstroombegleiding nog te versterken. Ze waardeert de transparante tevredenheidsmeting over studie- en informatievoorzieningen bij studenten.

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:

Het samenwerkingsverband is vanaf het schooljaar 2013-2014 gestart met een werkgroep Kwaliteitszorg om de bestaande initiatieven inzake kwaliteitszorg te integreren in het kwaliteitszorgsysteem van de hogeschool. Die werkt met het EFQM-model en met de PDCA-cirkel als kwaliteitszorginstrument.

De docenten geven aan dat er veel parallellen zijn tussen het systeem van het CVO en dat van de hogeschool Gent, bijvoorbeeld de PDCA-aanpak. Ze geven aan dat uit de onderwijsbeoordelingen verbeterpunten naar voren komen, die leiden tot persoonlijke actiepunten of tot verbetertrajecten voor een of alle HBO5-opleidingen. Ze willen ook sterk inzetten op kwaliteitscultuur en zelfreflectie.

Op het niveau van het CVO is een kwaliteitshandboek in opbouw met o.a. procedurefiches en procesdiagrammen van de kernprocessen.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat er gewerkt wordt aan een kwaliteitszorgsysteem, uitgaande van de expertise van de hogeschool en aansluitend bij de ervaring in kwaliteitszorg van het CVO. Ze waardeert de duidelijke en consequente optie voor het EFQM-kader met de PDCA-systematiek.

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:

Volgens een meerjarenplanning wordt elk jaar een vierde van de opleidingsonderdelen bevestigd zodat na vier jaar alle opleidingsonderdelen geëvalueerd zijn

De personeelsleden worden betrokken bij het kwaliteitszorgbeleid via o.m. de schoolraad, bevestigingen, professionalisering en functioneringsgesprekken.

De cursisten worden betrokken via bevestigingen, de schoolraad, een HBO5-vertegenwoordiging in de studentenwerking van de HoGent en een mogelijke participatie in de opleidingscommissie. Na het eerste semester is er een uitvalbevestiging bij cursisten die een opleiding stopzetten. Docenten geven aan dat studenten ook in de les feedback kunnen geven op de cursus en de werkvormen.

In het samenwerkingsverband is ook een alumnimonitor uitgewerkt om de verdere beroeps- en studietrajecten van de afgestudeerden op te sporen, bv. het behalen van een bachelordiploma. Er wordt een bevestiging georganiseerd na 1, 3 en 5 jaar om de kwaliteit van opleiding en navorming verder te ontwikkelen.

Het beroepenveld wordt betrokken bij de kwaliteitszorg via de resonantiecommissie van de faculteit Bedrijf en Organisatie van de HoGent en via werkveldbevestigingen.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat alle stakeholders betrokken zijn bij de interne kwaliteitszorg. Ze waardeert het meerjarenplan voor bevestigingen. Ze vindt het zeer positief dat ook een bevestiging wordt georganiseerd bij studenten die uitvallen, en dat men via de bevestiging van alumni zicht zal houden op de verdere beroeps- en studietrajecten van de afgestudeerden en die zal gebruiken bij de monitoring van de opleiding en navorming.

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 Artesis Plantijn Hogeschool. De opleiding zal ook een toetscommissie oprichten, die de kwaliteit van het toetsstelsel 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 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. Voor de individuele toetsitems zijn vooraf antwoordsleutels opgesteld. Voor werkplekleren 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 in de Onderwijs- en Examenregeling. Per opleidingsonderdeel staat de nodige informatie in de studiefiche en eventueel in een studiewijzer die deel uitmaakt van de cursus. De transparantie van de studie/ECTS-fiches wordt verzekerd door ze te enten op de competentie- en toetsmatrix. De lectoren stellen ook voorbeeldvragen ter beschikking.

Overwegingen:

De commissie stelt vast dat de opleiding in samenwerking met de Artesis Plantijn hogeschool een duidelijk, valide en betrouwbaar toetsbeleid heeft ontwikkeld, dat aansluit bij de didactische uitgangspunten. Ze waardeert het dat na elke toetsperiode een toetsanalyse volgt, waarna de toetsen worden geoptimaliseerd.

De validiteit wordt gewaarborgd via de competentie- en toetsmatrix, waarin de leerdoelen aan werk- en toetsvormen zijn gekoppeld. Verschillende soorten toetsen meten de verschillende soorten beoogde competenties. De commissie stelt vast dat de betrouwbaarheid wordt gegarandeerd doordat de DLR's worden getoetst in verschillende opleidingsonderdelen en dus door verschillende beoordelaars. Het werken met antwoordsleutels zorgt voor betrouwbaarheid op het niveau van de individuele toetsitems.

Studenten worden degelijk geïnformeerd over het toetsbeleid en de toetsen, onder meer via de studiefiches, voorbeeldvragen en een inblikmoment 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 Werkplekleren worden alle DLR's geïntegreerd getoetst via 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 door de lector-begeleider, die zich baseert op de bewijzen van de student: verslagen, e-mailcorrespondentie, foto's, getuigschriften van interne vorming ... en de bevindingen van de werkplekcoach. Het werkveld geeft aan dat het positieve ervaringen heeft in het samen toetsen met de school in de bacheloropleiding. De evaluaties gaan in dezelfde richting

Tijdens de gesprekken wordt aangegeven dat net zoals de rest van de toetsing ook de afsluitende toetsing aansluit bij het didactisch concept van duaal leren en toenemende zelfsturendheid. Daarom is niet gekozen voor een afsluitend eindwerk, maar voor een concept waarbij de continue evolutie van de student zichtbaar is.

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 het bijhorende portfolio en in overeenstemming is met het didactisch concept.

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. Voor de studenten die (een deel van) het werkplekleren realiseren in het bedrijf waarin ze werken, beveelt de commissie aan de onafhankelijkheid bij de beoordeling extra te bewaken.

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 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 beveelt aan om het programma nog verder te profileren waar nodig, meer duidelijkheid te scheppen over studenten die werkplekleren op de plaats waar ze effectief werken en de rol van de bedrijfscoach bij de eindevaluatie te verhelderen.

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

Het locatiebezoek vond plaats op 5 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	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	Hogeschool Gent
Naam, adres, telefoon, e-mailadres, website instelling	Geraard de Duivelstraat 5 9000 Gent studieadvies@hogent.be www.HoGent.be
Partner samenwerkingsverband	CVO Panta Rhei
Naam, adres, telefoon, e-mailadres, website instelling	Schoonmeersstraat 26 9000 Gent 09/335 22 22 info@hbo5gent.be www.hbo5gent.be
Naam, functie, telefoon, e-mail contactpersoon	Hans Martens Directeur CVO Panta Rhei 09 335 22 22 hans.martens@avondschool.be
Naam opleiding (graad, kwalificatie, specificatie)	Graduaat in het winkelmanagement
Niveau en oriëntatie	HBO5
Bijkomende titel	-
(Delen van) studiegebied(en)	Handelwetenschappen en Bedrijfskunde
Opleidingsvarianten: – vestigingen – doelgroepen (vb dag-,avond-)	-
Onderwijstaal	Nederlands
Vestiging(en) opleiding	CVO Panta Rhei Campus Schoonmeersen HoGent Valentin Vaerwyckweg 1 9000 Gent
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 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 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 aan aantal aspecten van het hoger onderwijs in Vlaanderen.

- Reinder Douma, lid, vak- en onderwijsdeskundige

Reinder Douma werkte aanvankelijk als loods-, transport- en exploitatiemanager. Hij werkt sinds 1999 als docent Retail in de Retail Business School van de Stenden Hogeschool. Hij behaalde in 2000 het certificaat didactische bekwaamheid voor HBO en is vakbekwaam in binnen- en buitenland.

- Ilse De Vriendt, lid, werkvelddeskundige

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

- Niki Smeets, cursist-lid

Niki Smeets is freelance multimedia designer en volgt momenteel zijn tweede jaar marketing aan CVO Crescendo (Mechelen).

De commissie werd bijgestaan door:

- Lieve Desplenter, beleidsmedewerker NVAO, procescoördinator;
- Bea Bossaerts, freelanceredacteur, 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 Panta Rhei Campus Schoonmeersen HoGent Valentin Vaerwyckweg 1 9000 Gent Datum locatiebezoek: 5 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
- Robert Hoogewijs – Algemeen directeur HoGent
 - Dennis Cluydts – Directeur onderwijs HoGent
 - Hans Martens – Directeur CVO Panta Rhei
- 15.30u – 16.15u Sessie 2 – Gesprek met opleidingscommissie (ontwikkelteam)
- Sofie Van Burm – Departementshoofd HBO5 CVO Panta Rhei
 - Pieter Depessemier – Coördinator onderwijsontwikkeling en – innovatie AP hogeschool Antwerpen
 - Dirk Pillaert – Kwaliteitszorgcoördinator CVO Panta Rhei
 - Marc D'havé - Diensthoofd Integrale Kwaliteitszorg, Onderwijsontwikkeling en e-learning HoGent
- 16.15u – 16.30u overleg beoordelingscommissie
- 16.30u – 17.30u Sessie 3 – Gesprek met docenten
- Barbara Van Camp – lector commercieel beheer en marketing en juridische aspecten
 - Vicky Verleyen – lector financieel beheer
 - Sarah Vermeersch – lector begeleider werkplekieren en lector HRM
 - Hans Solemé – lector begeleider werkplekieren
- 17.30u – 18.00u Sessie 4 – Gesprek met vertegenwoordigers werkveld
- Leen De Prycker – HR adviseur Hema België
 - Caroline Serry – Store Managing Director Mediamarkt Zwijnaarde
 - Ineke van der Vleuten – HR Learning & Development manager Ikea Gent
- 18.00u – 19.30u lunch – overleg beoordelingscommissie (besloten)

Bijlage 5: Overzicht van gebruikte of geraadpleegde documenten

Informatiedossier opleiding

- Aanvraagdossier TNO van het samenwerkingsverband Hogeschool Gent en CVO Panta Rhei voor Graduaat in het winkelmanagement (HBO5)
- Bijlagen bij het aanvraagdossier:
 - Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding
 - Bijlage 2: Opleidingsprofiel en beroepskwalificaties
 - Bijlage 3: Samenwerkingsovereenkomst HoGent-HBO5
 - Bijlage 4: Verkort traject naar professionele bachelor Retailmanagement
 - Bijlage 5: Schematisch overzicht van het opleidingsprogramma
 - Bijlage 6: Studiefiches per opleidingsonderdeel
 - Bijlage 7: Literatuurlijst
 - Bijlage 8: Onderwijs- en examenregeling en evaluatiereglement HoGent-HBO5 schooljaar 2014-2015; Centrumreglement CVO Panta Rhei schooljaar 2014-2015
 - Bijlage 9: Overzicht functieprofielen voor de opleiding Graduaat in het winkelmanagement
 - Bijlage 10: Kwaliteitszorgplan
 - Bijlage 11: Overzicht leertaken opleiding Graduaat in het winkelmanagement
 - Bijlage 12: Beleidsplan CVO Panta Rhei
 - Bijlage 13: Procesdiagram aanvangs- en functioneringsbegeleiding lector/leraar CVO Panta Rhei
 - Bijlage 14: Functiebeschrijving lector CVO Panta Rhei

Documenten beschikbaar gesteld tijdens locatiebezoek

- Documenten en verslagen:
 - Onderwijs- en examenreglement CVO
 - Kwaliteitsstuurgroep CVO – verslagen
 - Beleidsgroep HoGent-HBO5 – verslagen
 - Kwaliteitshandboek CVO
 - Werkgroep Kwaliteitszorg HoGent- HBO5 - verslagen
- Literatuur:
 - *Algemeen boekhouden nu 1*. 11de ed. Antwerpen: De Boeck, 2008. 563 p.
 - *Argumenteren* Cees Braas, Ellie van der Geest, Annemieke de Schepper 3de dr. Groningen: Noordhoff, 2006. 204 p.
 - *Basisboekhouden: Oefeningenboek* / Erik De Lembre, Renate Caen, Carine Coppens [e.a.]. Mechelen: Plantyn, 2008. 90 p.
 - *Basisboekhouden: van begin- tot eindbalans.* / Erik De Lembre, Renate Caen, Carine Coppens [e.a.]. Mechelen: Plantyn, 2008. 338 p.+ losse bijlage.
 - *Beïnvloed anderen, begin bij jezelf: Over gedrag en de Roos van Leary.* Van Dijk, Bert Zaltbommel: Thema, 2005. 119 p. + kaart.

- *Bijzondere overeenkomsten* / Y. Merchiers. 7de dr. Antwerpen: Kluwer, 2000. XXXI + 395 p.
- *Boekhouden voor het beleid* / Christine Van Liedekerke, Guy Walraevens, Els Koolen (e.a.). 5de dr. Antwerpen: De Boeck, 2005. 358 p.: ill.
- *Buitenlandse handel: van verkoop tot betaling en financiering* / Jo Demeulemeester, Veerle Lahousse, Bea Walters. 12de ed. Berchem: De Boeck, 2013. 419 p.
- *Distributiekkanalen in marketingperspectief* / Leen Lagasse, Patrick Van Kenhove, Walter van Waterschoot. Berchem: De Boeck, c2011. 450 p.
- *Effectief communiceren en samenwerken* / Frederik Anseel. Gent: Academia Press, 2011. VII, 196 p.
- *De factuur en de BTW* / Patrick Wille, Marc Govers en Frank Borger. 5de herziene uitgave Antwerpen: Intersentia, 2008. XX, 523 p.
- *Formuleren* / Cees Braas en Annemieke de Schepper. 3de dr. Groningen: Noordhoff, 2007. 173 p.
- *Handboek Human Resource Management: back to basics* / Filip Lievens. Den Haag: Lannoo, 2006. 368 p.
- *Handels- en economisch recht in hoofdlijnen* / Eric Dirix, Yves Montangie en Hendrik Vanhees. 8e ed. Antwerpen ; Oxford: Intersentia, 2008. xxii + 528 p.
- *Handels- en financiële technieken* / Karen Bellon, Miek De Graeve, Marlies Gyselaers [e.a.]. Antwerpen: Uitgeverij De Boeck nv, 2009. 277 p.
- *HRM in breedbeeld: een toetsing van retoriek aan realiteit* / Luc Sels, Sophie De Winne. Leuven: Acco, 2005. 233 p.
- *Iedereen content: de integratie van competentie- en talentmanagement* / Lou Van Beirendonck. Tielt: LannooCampus, 2010. 216 p.
- *Inleiding tot het recht*. Mark Van Hoecke, Boudewijn Bouckaert 18de herz.dr. Leuven Acco 2003 389 p.
- *Internationale handels- en betalingstechnieken*. Lombaert, Lieve Antwerpen: De Boeck, 2008.
- *Je coache mes vendeurs avec succès* / Michel Baudier. 3e éd rev. et augm. Paris: Maxima, 2007. 223 p.
- *Leren communiceren*. / M.F. Steehouder, D.J.M. Jansen, K.A. Maat, J.L.C. van der Staak, E.T. Woudstra. Groningen: Wolters-Noordhoff, 1984. 368 p.
- *Logistics & retail management: emerging issues and new challenges in the retail supply chain* / ed. by John Fernie & Leigh Sparks. 3rd ed. London: KoganPage, 2009. xix, 284 p.
- *Marketing voor retailers* / Reinder Koornstra. Amsterdam: Pearson Education Benelux, 2005. XIII, 225 p.
- *Marketingcommunicatiestrategie: reclame, public relations,...* / J. M. G. Floor en W. F. Van Raaij. 6de dr. Groningen: Noordhoff, 2010. 608 p.: ill.
- *Marketingmanagement de essentie*. Philip Kotler; Nederlandse bewerking: Henry Robben, Maggie Geuens s.l. Pearson Education 2004 xxii, 562 p.
- *Marktonderzoek* / Paul Offermans, Marc De Laet, Pol Toye. 8ste dr. Antwerpen: De Boeck, 2007. 598 p.
- *Marktonderzoek voor marketingbeslissingen*. Rustenburg, Gb. Groningen: Wolters-Noordhoff, 2001. 254 p.
- *Mijn werk maatwerk: jobs bouwen rond mensen* / David Ducheyne, Frank Vander Sijpe. Tielt: Lannoo, 2013. 222 p.: ill.
- *Milieuzakboekje 2014: Leidraad voor de milieuwetgeving in Vlaanderen* / E. De Pue, L. Lavrysen, P. Stryckers. 28e ed. Mechelen: Wolters Kluwer Belgium, 2014. XI, 1334 p.
- *Naar een nieuwe generatie assessment: een open boek over situationele tests* / Filip Lievens, Eveline Schollaert. Barneveld: Nelissen, 2008. 162 p.: ill.

- *Praktijkboek Strategie: bruggen bouwen naar de toekomst* / Aimé Heene. 3de dr. Tielt: Lannoo, 2002. 335 p.
- *Praktisch handels- en economisch recht.* / Gerda Ghysels en Jan Roodhooft. Antwerpen: Uitgeverij De Boeck nv, 2010. 243 p. + bijl.
- *Principes van Marketing* / Philip Kotler, Gary Armstrong, John Saunders, Veronica Wong. vijfde editie Amsterdam: Pearson Education Benelux, 2009. 892 p. + bijl..
- *Principes van marktonderzoek: toepassingen met SPSS* / Alvin C. Burns, Ronald F. Bush. 6e ed. Amsterdam: Pearson Education Benelux, 2011. XVII, 524 p.
- *Roos van Leary: tool voor trainers* / Marlies Oudijk, Bert van Dijk [spel] [S.I.]: Thema, 2011. 8 vloertegels + handleiding.
- *Teamrollen op het werk* / R.Meredith Belbin. Schoonhoven: Academie Service, 1998. 187 p.
- *Verbintenissenrecht.* / Walter van Gerven m.m.v. Sofie Covermaeker. 3e uitg. 2010, ongewijzigde herdruk van de 2e uitg. (2006) Leuven: Acco, 2010. 719 p.
- *Verkoop en verkoopmanagement.* / David Jobber en Geoff Lancaster. 6de ed. Amsterdam: Pearson Education., c2009. XII, 396 p.: ill.
- *Verkopen* / Edwin ten Dam, Hans Tuenter en Remko Wierda. 2e ed. Amsterdam: Pearson Education Benelux, 2010. 117 p.
- *Vermogensrecht in kort bestek: goederen- en bijzondere overeenkomstenrecht* / Vincent Sagaert, Bernard Tilleman, Alain Verbeke. Antwerpen: Intersentia, 2007. xxxiv, 485 p.
- *Waarom begrijp je me niet? Beter samenwerken door het (h)erkennen van communicatiestijlen* / Brigitte Heldeweg, Gert van Grunsven, Manon Désar. Culemborg: Van Duuren Management, 2010. XIV, 203 p.
- *Waarom we kopen wat we kopen: de wetenschap van het (online) winkelen* / Paco Underhill. 8e herz. druk 2011 Amsterdam: De Boekerij, 1999. 288 p.
- *Word 2010: het complete handboek* / Herb Tyson. Den Haag: Academic Service, 2010. XXX, 785p.: ill.

**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) HO (privé - Panta Rhei)
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: 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)

REINDER DOUMA

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

HBO5 WINKELMANAGEMENT

aangevraagd door de instelling:

VIVES - HOGENT

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:

Leuven

Datum:

15-01-2015

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)

De Unieendr Jbc
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 Antwerpen Mechelen
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: Antwerpen 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)

SMEETS NIKI

HOMBEEKSESTEENWEG 183 / 1 2800 MECHELEN

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

WINKELMANAGEMENT

aangevraagd door de instelling:

HOGENT HBO5

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: *MECHELEN*

Datum: *01/19/2015*

Handtekening: *N. C.*

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 Schrapen 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:

APHZS

// 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

CVO	centrum voor volwassenenonderwijs
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 Hogeschool Gent en CVO Panta Rhei

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 (3525)