

# GRADUAAT IN DE SALES SUPPORT

KATHOLIEKE HOGESCHOOL VIVES ZUID

TOETS NIEUWE OPLEIDING OP MAAT VAN DE EIGEN REGIE •  
BEOORDELINGSRAPPORT

*19 NOVEMBER 2021*





## Inhoud

1	Abstract .....	5
2	Rapportage van het onderzoek van de commissie .....	6
3	Oordeel .....	11
	Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding.....	12
	Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten* .....	13
	Bijlage 3: Samenstelling van de commissie .....	14
	Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding.....	15
	Bijlage 5: Verantwoording.....	16
	Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal .....	17



## 1 Abstract

De commissie die de kwaliteit van de opleiding Graduaat in de Sales Support van Katholieke Hogeschool VIVES Zuid heeft beoordeeld, brengt een positief advies uit aan de NVAO. De commissie heeft met plezier het vooraf bezorgde informatiedossier bestudeerd. Het toelichtend gesprek vond in een open en aangename sfeer plaats.

De opleiding leidt studenten op tot medewerkers van de commerciële binnendienst. Op dit moment studeren er 60 studenten aan de opleiding, voor het grootste gedeelte zijn dit generatiestudenten. Voor werkstudenten is een EVC-/EVK-procedure mogelijk, de commissie adviseert daarnaast te bekijken op welke manier een traject voor werkstudenten vormgegeven kan worden. De studenten zijn enthousiast over hun opleiding. De studentvertegenwoordiging is zeer goed georganiseerd. De commissie geeft het advies mee verder na te denken hoe de opleiding (verder) te diversifiëren.

De commissie heeft met genoegen geconstateerd dat het werkplekleren een zeer prominente plek inneemt in de opleiding. Studenten blijven gedurende hun opleiding op één werkplek en worden begeleid door een enthousiast en betrokken werkveld. De commissie heeft daarnaast ook kennis gemaakt met een betrokken docententeam dat deskundig is voor het lesgeven op niveau 5. Studenten vinden de docenten toegankelijk en kunnen met vragen vlot bij hen terecht.

Het curriculum is goed opgebouwd en de commissie constateert dat de opleiding gehoor geeft aan de wens van het werkveld om de talen Frans en Engels aan te bieden. Het eindniveau van deze talen is ambitieus en de commissie adviseert de haalbaarheid hiervan in de gaten te houden. Ook internationale en interculturele competenties kunnen in de opleiding nog wat meer aandacht krijgen. De Voortgangstoets behoeft nadere afstemming met het werkveld. De student studeert af door het uitvoeren van een concreet project op de werkplek. De commissie is erg te spreken over de presentatie van de beste 5 eindwerken aan een jury en raadt aan te bekijken of deze werkwijze voor alle proeven haalbaar is.

## 2 Rapportage van het onderzoek van de commissie

### 2.1 Missie, visie, profilering en overzicht

De opleiding graduaat in de Sales Support van Katholieke Hogeschool VIVES Zuid leidt studenten op tot medewerkers van de commerciële binnendienst waar ze ondersteunen bij de opvolging van de verkopen en fungeren als het interne aanspreekpunt voor klanten en vertegenwoordigers. Andere bedrijfsafdelingen staan ze per telefoon of per e-mail te woord. Kortom, zij ondersteunen van a tot z in het vakgebied van de sales support.

Met veel plezier heeft de commissie kennisgenomen van het goed doordachte en lijvige dossier dat is voorzien van vele tabellen en matrices om de beschreven informatie nader te onderbouwen. Het dossier ademt degelijkheid en doordachtheid uit en de informatie is goed opgebouwd.

Uit zowel het informatiedossier alsook de gesprekken die met een afvaardiging van de opleiding zijn gevoerd, kwam naar voren dat niet enkel de ontwikkeling van deze opleiding, die reeds in 2017 in gang is gezet, maar ook de operationalisering van de opleiding als 'group effort' wordt gezien. De dagelijkse aansturing en de bewaking van het totaaloverzicht van de opleiding wordt in een driemanschap van opleidingshoofd, de coördinator werkpleklers en de coördinator graduaatsproef vormgegeven. De taken worden verdeeld, waarbij de opleiding aangeeft het zeer belangrijk te vinden dat eenieder lesgeeft. De taken en rollen lijken naar het oordeel van de commissie zodanig goed verdeeld dat ook als er een wisseling zou plaatsvinden, de taken en rollen helder belegd zijn en blijven. De opleiding benoemt de overgang van CVO [Miras] naar de hogeschool als een positieve ontwikkeling en vindt het prettig gebruik te kunnen maken van de bij VIVES aanwezige infrastructuur op het gebied van onderwijskunde en kwaliteitszorg. De opleiding heeft bewust gekozen voor het onderbrengen van de graduaatsopleidingen in het eigen studiegebied (in dit geval: handelswetenschappen en bedrijfskunde – HBW).

De opleiding heeft haar profiel aan de hand van de in Vlaanderen vastgestelde domeinspecifieke leerresultaten (DLR) gespecificeerd in gedragsindicatoren welke bestaan uit een groot aantal beroepsspecifieke gedragsindicatoren en attitudes. De opleiding koos er bewust voor eigen kleur toe te voegen aan de DLR via deze gedragsindicatoren. De opleiding geeft aan dergelijke vertaling te hebben gemaakt omdat de gedragsindicatoren, ondersteund door het werkpleklers, als rode draad doorheen de opleiding worden gezien. De commissie vindt de vertaling naar de beroepsspecifieke gedragsindicatoren een mooie wijze om de leerresultaten en toetsing sterk toe te passen op de beroepspraktijk. Daarnaast heeft de commissie geconstateerd dat de gedragsindicatoren duidelijk geïntegreerd zijn in de ECTS-fiche van elk OLOD.

Tijdens de voorbereiding van de visitatie heeft het panel een vijftal thema's gedefinieerd waarop zij de opleiding tijdens de gesprekken nader heeft bevraagd: werkpleklers, studenten, personeel, curriculum, personeel en de graduaatsproef.

### 2.2 Werkpleklers

"Ik ben tevreden over de studenten; we beschouwen hen als medewerkers van ons bedrijf. Allez, ik doe altijd net alsof ik ze gewoon betaal!"  
-werkplekpartner

De commissie heeft tot haar genoegen geconstateerd dat het werkpleklers een zeer prominente rol inneemt in de opleiding. De student leert vanaf semester 2 de job van sales supportmedewerker op de werkplek en het aandeel werkpleklers stijgt naarmate de opleiding vordert. Tijdens de gesprekken benoemen de opleiding én het werkveld de mooie integratie van het werkpleklers dan ook als een trots van de opleiding. Er is een sterke band met het werkveld, hetgeen de commissie ook ervaren heeft tijdens de gesprekken. Het werkpleklers wordt dan ook als fundamenteel verschillend

beschouwd van een klassieke stage. Werkpleklers biedt studenten de gelegenheid nieuwe competenties te verwerven in een reële arbeidssituatie door de taken van een beginnend

beroepsbeoefenaar op te nemen, aangeleerde competenties te oefenen en te reflecteren op de eigen ontwikkeling en de verwachtingen van het werkveld.

De opleiding is ervan overtuigd over voldoende werkplekken te beschikken voor alle studenten. Reeds vanuit de ontwikkeling van de opleiding werden contacten gelegd met het werkveld en werd het netwerk – en daarmee de beschikbare werkplekplaatsen – vergroot. Ook kunnen studenten zelf een werkplek aandragen bij de opleiding; door middel van een werkplekscan wordt dan getoetst of de werkplek voldoet aan de eisen van de opleiding. Van de (ervaringen met de) bedrijven wordt een lijst bijgehouden. Er is inmiddels ook een lijst van 'preferred partners'; zeer nauw betrokken bedrijven die ook deelnemen aan intervisie met de opleiding en jureren bij de graduaatsproef.

Uit het informatiedossier vernam de commissie dat er voor de studenten Sales Support een speeddate met potentiële werkgevers werd georganiseerd, maar dat de beginnende Sales Representatives zelf op zoek moesten gaan naar een werkplek. Uit het gesprek heeft de commissie begrepen dat inmiddels voor beide trajecten speeddates worden georganiseerd, hetgeen de commissie een positief initiatief vindt.

Het werkplekleren vindt plaats bij één bedrijf gedurende de opleiding; een bewuste keuze, zo legt de opleiding uit. Hoewel de opleiding de vraag van de commissie of studenten met ervaring op diverse werkplekken niet op meerdere sectoren terecht kunnen begrijpt, heeft de meerwaarde van het beperken tot één werkplek zich voor zowel de opleiding als het werkveld inmiddels bewezen. Studenten starten immers met één dag per week in het bedrijf en in het begin van de opleiding kost een student een bedrijf relatief veel tijd en inzet op vlak van begeleiding. Pas naarmate de opleiding vordert, wordt de zelfstandigheid van de student vergroot. Daarnaast, zo wordt opgemerkt, duurt het leerproces van de student langer dan een aantal weken en wil men niet de student laten wisselen wanneer deze net is ingewerkt. De commissie onderschrijft het standpunt van de opleiding dat er op deze manier voor beide partijen winst te behalen is.

De begeleiding vanuit de hogeschool voor de studenten op de werkplek wordt uitgevoerd door een zestal lectoren. De opleiding geeft aan dat er gekeken wordt naar lectoren die de opleiding goed kennen, maar dat ook rekening gehouden wordt met persoonlijke keuzes. De nadruk die de opleiding legt op de link met het werkveld komt steeds terug in de gesprekken. De commissie heeft met grote bewondering kennisgenomen van het initiatief van VIVES dat er jaarlijks een gelegenheid is voor docenten om zich 1 maand te laten vervangen om zelf een werkveldstage te kunnen volgen; een aanbod waar, zo naar de commissie begrepen heeft, elk jaar door een docent gebruik van wordt gemaakt.

De commissie vindt de begeleiding en de verwachtingen die de opleiding heeft van de terugkoppeling van de werkplek(coach) veelomvattend en arbeidsintensief. Op dit moment is het studentenaantal per begeleider nog redelijk behapbaar. De commissie geeft de opleiding graag het advies mee het aantal te begeleiden studenten te limiteren tot bijvoorbeeld 6 à 7 per werkplekbegeleider (lector). De opleiding geeft aan inderdaad de belastbaarheid in het oog te (willen) houden.

Op de vraag of het voor de werkplekcoach duidelijk is op wat en welke criteria de student geëvalueerd dient te worden, is het werkveld volmondig positief. De criteria zijn gegeven en zijn voor de werkveldpartners gedurende de looptijd van de opleiding steeds duidelijker geworden. De opleiding vereist dat de student als een onderdeel van het bedrijf wordt gezien; vanuit het werkveld werd de opmerking gemaakt "ik doe gewoon alsof ik ze betaal", hetgeen de commissie als een vorm van integratie van de student binnen het bedrijf heeft opgenomen.

## 2.3 Studenten

“De begeleiding van de opleiding is persoonlijk en als je ergens mee zit kun je dat bespreken met je docent”  
-student Sales Support.

De opleiding geeft aan op dit moment 60 studenten te verwelkomen in de opleiding waarvan het grootste deel bestaat uit generatiestudenten. Er studeren drie werkstudenten aan de opleiding. Tijdens het eerste jaar worden de 60 studenten in twee groepen (van elk 30) verdeeld. Op de vraag van de commissie of en hoe de opleiding ten opzichte van het ontwikkelen van een traject voor deze werkstudenten staat, geeft de opleiding aan het komende academiejaar te verkennen wat het beste werkt voor deze studenten die momenteel vaak een individueel

bepaald traject volgen. Het voornemen van de opleiding om te putten uit de ervaringen die reeds zijn opgedaan door andere opleidingen (flextrajecten bij Accounting en afstandsonderwijs bij Winkelmanagement) wordt door de commissie met instemming gezien.

Werkenden kunnen via een begeleide EVC- en/of EVK-procedure hun relevante werkervaring valideren. De drie (bovengenoemde) werkstudenten hebben zich half augustus ingeschreven en de procedure is in oktober afgerond. De opleiding geeft aan in deze procedures nog wel wat zoekende te zijn, maar beoogd de procedure snel(ler) af te ronden. De commissie weet dat een dergelijk traject tijdrovend is, zowel voor de opleiding als de werkende zelf, en is van mening dat een doorlooptijd van 2 à 3 maanden zeer billijk is, zeker gezien het feit dat er een extra beroep op lectoren wordt gedaan voor de assessments ter beoordeling van de aanvragen.

De studenten geven desgevraagd aan de combinatie van school en werkplek ‘perfect’ te vinden. De omvang van 30 studenten per klas wordt als prettig ervaren en de studenten waarderen de persoonlijke begeleiding van de docenten.

Naar het oordeel van de commissie is de studentenvertegenwoordiging zeer goed georganiseerd. Tijdens de gesprekken kwamen diverse voorbeelden naar voren waaruit blijkt dat de opleiding naar de student luistert en dit zowel op formele momenten (studentencommissies) als tijdens informele gesprekken.

Wel wil de commissie de opleiding meegeven nog verder na te denken over de ‘rolmodellen’ en diversiteit binnen de opleiding. Op dit moment, zo is de schatting, is de overgrote meerderheid van de studenten jongen en studeren er dus weinig meisjes aan de opleiding. Wellicht kan het benadrukken van de ‘zachtere’ kant van sales support en het gebruikmaken van rolmodellen rondom diversiteit hiertoe bijdragen.

## 2.4 Curriculum

Het opleidingsprogramma omvat 120 studiepunten en wordt in een modeltraject

“Soms heb ik wel wat extra aandacht nodig bij de talen. Maar de toets na 3 weken helpt wel.”  
-student Sales Support.

georganiseerd over 2 academiejaren met elk 60 studiepunten. Ter voorbereiding op de gesprekken heeft de commissie ECTS-fiches bestudeerd waarin de beoogde doelen, inhouden, werkvormen en evaluatie beschreven staan. Het opleidingsprogramma is opgebouwd uit vier inhoudelijke leerlijnen; ‘doorzichtig’, ‘evenwichtig’ en ‘samenhangend’ zijn de kernbegrippen die de leerlijnen met elkaar verbinden. De commissie constateert dat het curriculum goed is opgebouwd. Er is een logische volgorde van de verschillende

opleidingsonderdelen en er is een opbouw van de beroepsthema’s in de verschillende kwartalen. Voor wat betreft het werkplekleren merkte de commissie op dat dit als aparte leerlijn is geformuleerd, terwijl het werkplekleren in de opleiding zeer centraal staat. De opleiding geeft aan het werkplekleren inderdaad centraal te stellen, maar het wel te zien in relatie tot de andere leerlijnen. Wel neemt, zoals gezegd, het gewicht van de leerlijn in belang toe naarmate de student verder in de studie komt.

De opleiding erkent dat er bij het werkveld grote behoefte is aan administratief geschoolde salesmedewerkers met een uitgebreide talenkennis, en biedt daarom de vreemde talen



Engels en Frans aan. Tijdens het gesprek licht de opleiding toe dat het de ambitie is dat studenten in het Frans en/of Engels goed hun weg kunnen vinden in het werkveld, bijvoorbeeld door het voeren van (telefonische) gesprekken in deze talen. Er wordt daarom specifiek ingezet op mondelinge vaardigheid. Met dat gegeven merkt de commissie op dat het (dan) geen evidentie is om het verwachte eindniveau voor de vreemde talen (B1) te behalen, ook gezien de (studie)achtergrond van de graduaatsstudenten. De opleiding geeft aan dat het inderdaad geen gemakkelijke opgave is en dat hier extra aandacht aan besteed wordt. De studenten beamen dit, maar geven aan dat de evaluatie na de eerste 3 weken en de evaluatie die in het midden van de leerperiode valt wel enorm helpt om de voortgang in de gaten te houden en tijdige remediëring mogelijk te maken.

Naar de mening van de commissie zijn internationale competenties minder opgenomen als expliciet geprogrammeerde en getoetste leeractiviteiten. In het informatiedossier vindt de commissie weliswaar enkele voorbeelden (samenwerking met Avans Hogeschool in Nederland en het Lycée Notre Dame d’Espérance in Frankrijk) en ambities (internationalisation@home), welke zij van harte aanmoedigt. Ook geeft de opleiding aan op dit punt met de (al eerdergenoemde) rolmodellen te werken en wordt het voorbeeld gegeven van een Arabische studente die met haar meertaligheid een inspirerend voorbeeld vormde voor andere studenten. De commissie ondersteunt ook dit initiatief van harte. De commissie is van mening dat de opleiding de student meer kaders zou kunnen bieden als het gaat om internationale en interculturele competenties. Zij raadt de opleiding dan ook aan specifiek het werkveld te bevragen op de vereiste, specifiek benodigde interculturele competenties, aandacht te besteden aan diversiteit en interculturaliteit in het team en dit expliciet in het programma op te nemen en te toetsen.

Gezien het feit dat van de student gevraagd wordt offertes op te stellen en met cijfers te werken, heeft de commissie de vraag gesteld hoe de student het wiskundig inzicht zal verwerven om deze taken goed uit te voeren. Het werkveld reageert enthousiast op deze vraag en merkt op de Excel-vaardigheden goed zijn. De ‘leesbaarheid voor derden’ wordt genoemd als uitgangspunt; de commissie kan zich hier zeer wel vinden.

Het Informatiedossier vermeldt dat binnen de leerlijn ‘ondersteunende vaardigheden’ gewerkt wordt met een digitale voortgangstoets, waarbij de student feedback krijgt over zijn studievoortgang die uitmondt in een eindbeoordeling. De opleiding lichtte toe dat deze voortgangstoets gericht is op het meten van de noodzakelijke basiskennis op het vakgebied van Sales Support: met de toets beoogt de opleiding het ‘hordelopen’ (aftoetsen van stukjes kennis die na het afleggen van het tentamen snel vergeten worden) te voorkomen. De toets wordt opgesteld door de docenten. De commissie heeft enkele kanttekeningen bij deze toets: vooreerst is de commissie van mening dat de toets waarin de kenniscomponent niet is afgestemd met het werkveld, slechts een beperkte waarde heeft. Hoewel de commissie het principe van de kennistoets volledig onderschrijft, adviseert de commissie om de inhoud van de toets juist wel degelijk met het werkveld af te stemmen teneinde een inhoudelijk valide toets te verkrijgen.

## 2.5 Personeel

Vooreerst wenst de commissie te benadrukken dat zij tijdens het gesprek groot

“Ik ben blij dat we, samen met de CVO-collega’s, nu in een warme hogeschool zitten”  
-docent

enthousiasme, gedrevenheid en saamenhorigheid binnen het team heeft ervaren. Alle gesprekspartners kwamen evenredig aan bod, er was ruimte om vragen op eigen wijze te beantwoorden en de welwillendheid en humor is de commissie zeker niet ontgaan.

Sinds de inkanteling van de graduaatsopleiding in de hogeschool is een heel traject afgelegd. Zoals eerder genoemd, is een groot gedeelte van de CVO-collega’s in dienst getreden bij VIVES Zuid, zijn er vacatures uitgeschreven voor de nog niet ingevulde posten en worden vaak in verschillende graduaatsopleidingen en/of (een) bacheloropleiding(en) ingezet. Tijdens het gesprek werd gemeld dat docenten tijdens de aanwervingsprocedure geacht worden een gastles te geven

aan studenten. Dat aspect gekoppeld aan het feit dat de studiegebiedsdirecteur na aanwerving frequent lesbezoeken plant, acht de commissie een zeer positief element.

De commissie vindt de kennis van en bekwaamheid op het lesgeven aan studenten op niveau 5 erg belangrijk. In 2018-2019 werd specifiek ingezet op het professionaliseren van docenten; er werden bijvoorbeeld vormingssessies georganiseerd. Sinds september 2019 stromen docenten uit de graduaatsopleidingen mee met het bestaande professionaliseringsaanbod van VIVES. De docenten geven aan vanuit de hogeschool voldoende ondersteund te worden om les te geven in de graduaatsopleiding, maar dat de proeve van bekwaamheid echt in de praktijk wordt afgelegd. De docenten omschrijven de studenten als 'een mondig publiek', waarbij feedback snel en duidelijk wordt gegeven. Zowel studenten als docenten alsook het werkveld geven aan van elkaar te leren.

De commissie heeft begrepen dat veel medewerkers van de graduaatsopleiding ook werkzaam zijn in de (inhoudelijk verwante) bacheloropleiding. De commissie ziet beslist meerwaarde in kallibratie tussen de docenten van en op verschillend niveau. Zij raadt dan ook aan om dit in gezamenlijkheid met de bacheloropleiding op te pakken.

## 2.6 Graduaatsproef

In het 7<sup>e</sup> en 8<sup>e</sup> kwartaal van de opleiding dient de student een graduaatsproef (4 EC) af te leggen. Na het 6<sup>e</sup> kwartaal pitcht de student een onderwerp (waardoor ook de competenties op het gebied van presenteren worden afgedekt). De graduaatsproef wordt door de opleiding omschreven als een 'uitdaging op een ander niveau'; de student wordt gevraagd om zelfstandig en gestructureerd een praktijkprobleem te onderzoeken en een oplossing uit te werken. De proef is een concreet project dat de student op de werkplek uitvoert en op het einde van de opleiding presenteert aan een jury, bestaande uit docenten en de werkplekbegeleider. De commissie vraagt zich af waarom de opleiding ervoor kiest om slechts de vijf beste graduaatsproeven door een externe jury te laten beoordelen; mist de opleiding hierdoor niet de kans om de input van het werkveld op *alle* graduaatsproeven te verkrijgen? De opleiding is het hier in principe mee eens, maar geeft aan dat er al vanuit verschillende kanten een beroep wordt gedaan op het werkveld. Het betrekken van het werkveld bij alle graduaatsproeven zou (wellicht) een te grote belasting betekenen; op dit moment worden de *preferred partners* betrokken bij het jureren. Ook het competitie-element wordt door het werkveld als meerwaarde gezien. De commissie begrijpt deze overweging en afstemming.

### 3 Oordeel

Met veel genoegen heeft de commissie kennisgenomen van het vooraf bezorgde informatiedossier. Het toelichtend gesprek heeft in een open sfeer plaatsgevonden en heeft bijgedragen aan de verduidelijking en oordeelvorming door de commissie. De graduaatsopleiding in de Sales Support van Hogeschool VIVES Zuid heeft naar het oordeel van de beoordelingscommissie een groot aantal sterke punten.

De aansturing en organisatie van de opleiding is verdeeld over meerdere personen en is hierdoor solide belegd. Men lijkt vanuit een duidelijk teamgevoel de opleiding te organiseren. Het DLR is vertaald in beroepsspecifieke gedragsindicatoren en attitudes, wat de commissie een mooie wijze vindt om de leerresultaten en toetsing toe te passen op de beroepspraktijk.

De commissie heeft vastgesteld dat het werkplekleren een zeer prominente rol inneemt in de opleiding, waarbij het aandeel werkplekleren stijgt naarmate de studie vordert. Er is een sterke band met een enthousiast en betrokken werkveld. De commissie is ervan overtuigd dat er voldoende, kwalitatieve werkplekken beschikbaar zijn voor de studenten en dat de studenten op deskundige wijze door zowel de school als de werkplek begeleid worden. De begeleiding is intensief en uitgebreid. De commissie kan zich vinden in de overwegingen van de opleiding om het werkplekleren zoveel mogelijk op één plek te organiseren. Naar het oordeel van de commissie draagt de manier waarop het werkplekleren is georganiseerd alsook de begeleiding van het werkplekleren ten volle bij aan het behalen van de eindkwalificaties door de graduaatsstudent.

De opleiding richt zich op dit moment vooral op generatiestudenten. De commissie heeft kennisgenomen van de voorzichtige plannen met betrekking tot het inrichten van een traject voor werkstudenten en raadt de opleiding aan hierop verder in te zetten. De EVC- en EVK-procedure werkt en wordt zorgvuldig gevolgd. Studenten vinden de docenten toegankelijk en kunnen met vragen vlot bij hen terecht. Hun feedback op het onderwijs wordt benut om verbeteringen tot stand te brengen. De studiebegeleiding is doordacht en past bij de behoeften van studenten op niveau 5. Het gebruik van rolmodellen ziet de commissie als een goede manier om de diversiteit binnen de opleiding te vergroten.

Het curriculum zit goed en doordacht in elkaar. Er is een logische volgorde van de verschillende opleidingsonderdelen. De commissie waardeert de aandacht van de opleiding voor de Engelse en Franse taal binnen de opleiding en de nadruk op de mondelinge taalverwerving. De haalbaarheid van het beoogde niveau blijft naar de mening van de commissie een punt van aandacht.

Naar de mening van de commissie zijn internationale en interculturele competenties minder opgenomen als expliciet geprogrammeerde en getoetste leeractiviteiten. De opleiding kan de student hierin meer kaders meegeven, specifiek toegepast om de context sales support. Voor wat betreft de voortgangstoets raadt de commissie aan om de kenniscomponent met het werkveld af te stemmen.

De commissie heeft een enthousiast docententeam ontmoet dat voldoende ondersteund en beslagen is om les te geven op niveau 5. Zowel studenten, docenten alsook het werkveld geven aan van elkaar te leren. Zowel docenten als studenten waarderen de faciliteiten van VIVES Zuid en geven aan zich comfortabel te voelen op hun werk- dan wel leerplek.

Op basis van het gevoerde onderzoek naar de potentiële kwaliteit van de opleiding grauaat in de Sales Support van Katholieke Hogeschool VIVES Zuid beoordeelt de commissie de potentiële kwaliteit van de nieuwe opleiding als geheel als voldoende. De commissie brengt een positief advies uit aan de NVAO.

## Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding

Instelling	Katholieke Hogeschool VIVES Zuid
Naam opleiding	Graduaat in de Sales Support
Niveau en oriëntatie	Graduaat (niveau 5)
(Bijkomende) titel	Gegradueerde in de Sales Support
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en Bedrijfskunde (HWB)
Afstudeerrichtingen	-
opleidingstrajecten voor werkstudenten, voltijds/deeltijds trajecten, dag-/avondonderwijs, onderscheiden vormen van diplomering	-
De vestiging(en) waar de opleiding wordt aangeboden	Kortrijk
Onderwijstaal	Nederlands
Studieomvang (in studiepunten)	120
Erkende HBO5-opleiding(en) van waaruit wordt omgevormd tot de nieuwe opleiding en naam CVO waartoe deze opleiding behoort	HBO5-opleiding Marketing
Aansluitingsmogelijkheden en vervolgopleidingen	Bachelor in het bedrijfsmanagement (afstudeerrichting marketing, specialisatie salesmanagement)

## Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten\*

1. De gegradueerde verzorgt mee de prospectie en houdt hierbij rekening met de behoeften en noden van de klant (B2C en B2B). De gegradueerde rapporteert aan de externe sales en/of het salesmanagement.
2. De gegradueerde informeert via direct klantencontact over producten/diensten en gebruikt commerciële technieken voor de verkoop ervan.
3. De gegradueerde ondersteunt de dienst na verkoop, past de klachtenprocedure toe en geeft relevante informatie door aan de betrokken diensten en externe sales.
4. De gegradueerde verzamelt, verwerkt en documenteert op doeltreffende wijze informatie en data, gebruikmakend van de gepaste softwaretools (kantoorsoftware, CRM en ERP), ter ondersteuning van de salesactiviteiten.
5. De gegradueerde is commercieel ingesteld, ondersteunt commerciële acties rekening houdend met de geldende wetgeving en biedt klantgerichte ondersteuning gedurende het hele verkooptraject.
6. De gegradueerde doet verbetervoorstellen en werkt mee aan de implementatie van verbeteringen van het commercieel beleid teneinde de commerciële doelstelling van de organisatie te realiseren.
7. De gegradueerde neemt initiatief, werkt klantgericht en oplossingsgericht. De gegradueerde functioneert in een multidisciplinair team en neemt hierin verantwoordelijkheid op.
8. De gegradueerde communiceert schriftelijk en mondeling effectief en doelgroepgericht in het Nederlands en twee vreemde talen en dit zowel intern, als extern naar stakeholders.
9. De gegradueerde rapporteert aan leidinggevenden en collega's over de eigen werkzaamheden.
10. De gegradueerde is zelfkritisch, ontwikkelt de eigen deskundigheid en gebruikt deze om zijn persoonlijke en professionele groei te bevorderen.
11. De gegradueerde handelt professioneel, ethisch, maatschappelijk verantwoord en loyaal ten aanzien van de organisatie.

*Datum validatie: 31 augustus 2021*

\*De opleiding heeft ervoor gekozen de domeinspecifieke leerresultaten (DLR) niet te vertalen naar opleidings specifieke leerresultaten (OLR), maar de DLR nader te specificeren in gedragsindicatoren, die bestaan uit een groot aantal beroepsspecifieke gedragsindicatoren en attitudes. Zie voor nadere toelichting 2.1.

### Bijlage 3: Samenstelling van de commissie

De beoordeling is gebeurd door een commissie van deskundigen aangesteld door de NVAO.

Deze is als volgt samengesteld:

**Nina Spithost** (*voorzitter*), Programma manager Associate degree, NHL Stenden University of Applied Sciences;

**Maarten Thiry** (*commissielid*) Opleidingshoofd marketing Hogeschool PXL;

**Laurent van Weehaeghe** (*commissielid*) Commercieel Directeur Kringwinkel Midwest;

**Alicia Decoster** (*student-commissielid*), voormalig studente graduaat Meertalig Secretariaat aan AP Hogeschool en bachelor in het Office Management aan Odisee. Momenteel studente Meertalige Communicatie aan KU Leuven.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Lien Beyls** (procescoördinator) beleidsmedewerker NVAO.
- **Liza Kozłowska** (extern secretaris).

Alle commissieleden hebben de deontologische code van de NVAO ondertekend.

## Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding

Donderdag 30 september 2021: Voorbereidend overleg commissie

Dinsdag 5 oktober 2021: Toelichtend gesprek

Wanneer 5/10	Wat	Wie	Waar
13u30	Onthaal commissieleden en leden NVAO	domeincoördinator VIVES	Onthaal Forum
14u00- 15u30	Toelichtend gesprek	Commissieleden Leden NVAO Gemengde Gespreksgroep	Hybride lokaal
15u30- 16u30	Besloten nabespreking	Commissieleden Leden NVAO	Hybride lokaal

## Bijlage 5: Verantwoording

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het *“Beoordelingskader Toets Nieuwe Opleiding op maat van de eigen regie”* van juni 2020, zoals bekrachtigd door de Vlaamse regering op 27 november 2020.

Nadat de aanvraag ingediend door de instelling ontvankelijk werd verklaard, heeft de NVAO een commissie samengesteld; de opleiding (instelling) werd hierbij betrokken. Deze commissie werd goedgekeurd door het dagelijks bestuur van de NVAO. De instelling tekende geen bezwaar aan tegen de commissie.

De commissie heeft zich aan de hand van de door de opleiding verstrekte documenten op de beoordeling voorbereid. Voorafgaand aan een voorbereidend overleg heeft elk commissielid de eerste indrukken opgemaakt en werden prioritaire vragen opgesteld.

Tijdens de voorbereidende werkzaamheden heeft de commissie verder alle verkregen informatie besproken en heeft zij tevens de dialoog met de instelling en de opleiding voorbereid.

Aan de hand van NVAO's Waarderende Aanpak heeft de commissie zich tijdens de dialoog verder verdiept in de context van de opleiding en op basis daarvan een onderzoek gevoerd naar de potentiële kwaliteit van de opleiding.

Tijdens de afrondende werkzaamheden heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een holistisch oordeel. De commissie heeft dit eindoordeel in volledige onafhankelijkheid genomen.

Het totaal aan beschikbare gegevens is verwerkt tot een ontwerp van beoordelingsrapport. Eens alle commissieleden hadden ingestemd met de inhoud van het beoordelingsrapport, heeft de voorzitter van de commissie het beoordelingsrapport vastgesteld. Het door de voorzitter vastgestelde beoordelingsrapport werd aan de NVAO bezorgd.



## Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal

### *Informatiedossier opleiding*

- Informatiedossier “Graduaat in de Sales Support” (April 2021)

### *Verplichte bijlagen bij het informatiedossier*

- Aanvraagbrief namens Katholieke Hogeschool VIVES Zuid
- Administratieve gegevens van de opleiding
- Bijlage 1: Domeinspecifieke Leerresultaten (DLR)
- Bijlage 2: Overeenkomstige opleidingen
- Bijlage 3: Programmaoverzicht en matrixen
- Bijlage 4: ECTS-fiches
- Bijlage 5: Personeel
- Bijlage 6: Werkveld

### *Documenten beschikbaar gesteld tijdens de dialoog*

- Afstudeerwerken (2) van de graduaatsopleiding



