

GRADUAAT IN HET WINKELMANAGEMENT

THOMAS MORE KEMPEN

OPLEIDINGSACCREDITATIE OP MAAT VAN DE EIGEN REGIE •
BEOORDELINGSRAPPORT

5 MEI 2021



JOHAN VEECKMAN (VOORZITTER) • NATHALIE DE GEYTER, RALPH
FERWERDA, GERLINDE GALLE (COMMISSIELEDEN) • RUTH
DEVREESE (SECRETARIS) • PIETER SOETE (PROCESCOÖRDINATOR)

Inhoud

1	Samenvattend advies van de commissie.....	4
2	Rapportage van de bevindingen en overwegingen	6
3	Oordeel.....	15
4	Beoordelingsproces.....	16
	Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding	17
	Bijlage 2: Opleidingsspecifieke leerresultaten.....	18
	Bijlage 3: Samenstelling van de commissie	19
	Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding	20
	Bijlage 5: Overzicht van het bestudeerde materiaal	21
	Bijlage 6: Lijst met afkortingen	22

1 Samenvattend advies van de commissie

Het graduaat in het winkelmanagement, 120 studiepunten, wordt sinds 2019 georganiseerd in dagonderwijs op de campus Geel door de hogeschool Thomas More Kempen. De opleiding maakt deel uit van de Unit graduaatsopleidingen binnen de cluster Business & Tourism. De opleiding kenmerkt zich door de laagdrempelige begeleiding van studenten en de nauwe samenwerking met het werkveld. In cocreatie met externe stakeholders zet de hogeschool een praktijkgerichte en relevante opleiding neer op maat van het beoogde eindniveau 5 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur (VKS).

De opleiding heeft de domeinspecifieke leerresultaten (DLR), gevalideerd door de NVAO op 13 april 2015, vertaald in acht opleidingsspecifieke leerresultaten (OLR), die op hun beurt zijn onderverdeeld in gedragsindicatoren en een opbouwende complexiteit vertonen naarmate de opleiding vordert. De onderwijsleeromgeving en het werkplekleren worden vorm gegeven door een deskundig team van docenten. De opleiding wordt aangestuurd door de opleidingscoördinator en het kernteam. De overkoepelende opleidingsmanager van de cluster graduaatsopleidingen binnen de Unit Business & Tourism ondersteunt de opleidingscoördinator in het dagelijks management. Daarnaast kan de opleiding rekenen op de ondersteunende diensten van de hogeschool bij de ontwikkeling van didactisch materiaal, de professionaliseringsinitiatieven, de kwaliteitsborging, enz. Studentenbegeleiding zit doorweven in het DNA van de opleiding: docenten en bedrijfscoaches staan in voor korte feedbackloops, een studiementor aan de start van de opleiding faciliteert de groepsdynamiek en stimuleert de studiemotivatie en bij individuele problemen kan de student terecht bij specifieke personen binnen de hogeschool zoals de zorgcoördinator. Tot slot past de opleiding de systematiek van kwaliteitsborging van de hogeschool toe om haar opleiding steeds verder te optimaliseren maar merkt de commissie dat dit nog niet volledig geïmplementeerd is op maat van de opleiding.

De commissie heeft de kwaliteit van de opleiding graduaat in het winkelmanagement van Thomas More Kempen beoordeeld en adviseert de NVAO om een positief accreditatiebesluit te nemen. Het positief oordeel wordt onderbouwd via de positieve en kritische elementen uit het door de commissie gevoerde onderzoek naar de kwaliteit van de opleiding. Met het oog op de verdere ontwikkeling van de opleiding, formuleert de commissie de volgende aanbevelingen. Deze aanbevelingen doen geen afbreuk aan het huidige oordeel over de kwaliteit van de opleiding.

De commissie beveelt de opleiding aan:

- de visie op het opleidingsprofiel scherp te stellen, nog meer eigenheid aan te brengen in het profiel van de opleiding, uitgaande van de eigen sterktes. Voorts dient de opleiding te waken over de differentiatie met de aanverwante bacheloropleiding;
- voldoende frequent te reflecteren over de onderwijsleeromgeving als geheel met het ganse team en hiervoor de samenwerking aan te gaan met (internationale) peers;
- voldoende aandacht te blijven besteden om elke student dezelfde leeransen te kunnen bieden, ongeacht de keuze van de werkplek, meer in het bijzonder het ontwikkelen van leidinggevende vaardigheden (zeker voor de doelgroep zonder enige werkervaring) en het kunnen toepassen van taalvaardigheden (Engels en Frans) in de reële werksituatie;
- het toetsbeleid van de opleiding uit te werken congruent met de visie op onderwijs en waarin de borgingsprocessen en -criteria voor de kwaliteit van de toetsing zijn opgenomen (o.a. transparantie, validiteit en betrouwbaarheid);
- een gericht professionaliseringsbeleid uit te werken voor docenten en bedrijfscoaches;
- te overwegen een kwalitatief traject op maat uit te werken en aan te bieden voor andere doelgroepen dan generatiestudenten;
- snel werk te maken van het beleidskompas om de (veelvuldige) informele en formele bevragingen structureel in te bedden, de feedback te verwerken en dit transparant te delen met betrokken stakeholders.

Den Haag, 5 mei 2021

Namens de commissie ter beoordeling van de opleiding graduaat in het winkelmanagement van Thomas More Kempen,

Johan Veeckman
(voorzitter)

Ruth DeVreese
(secretaris)

2 Rapportage van de bevindingen en overwegingen

De commissie heeft op basis van haar onderzoek van het aanvraagdossier met de bijlagen, de ontvangen aanvullende informatie en de antwoorden op de vragen tijdens de dialoog met de opleiding zich een oordeel gevormd van de opleiding graduaat in het winkelmanagement. In dit hoofdstuk worden de bevindingen en de oordelen van de commissie weergegeven.

Context van de opleiding

Het graduaat in het winkelmanagement, 120 studiepunten, startte in 2015 in Turnhout in het Centrum voor Volwassenenonderwijs (CVO). In 2018 is de opleiding verhuisd naar de campus te Geel waar ze in 2019 is ingebed in de hogeschool Thomas More Kempen. Vandaag wordt de opleiding uitsluitend in dagonderwijs aangeboden met instapmomenten in september en februari. Tevens is het mogelijk om een alternatief traject aan te vragen wanneer een student bijvoorbeeld de opleiding wenst te combineren met een job. De opleiding maakt deel uit van de Unit Graduaatsopleidingen, Cluster Business & Tourism en wordt aangestuurd door de opleidingscoördinator en de overkoepelende opleidingsmanager van de graduaatsopleidingen Business & Tourism.

De commissie stelt vast dat er thans geen aanbod meer is buiten het dagonderwijs, waardoor bijvoorbeeld werknemers en zelfstandige ondernemers zich moeilijker kunnen bij- of omscholen. Ze spoort de opleiding aan om verschillende opleidingstrajecten vorm te geven opdat ook andere doelgroepen meer kansen krijgen om zich kwalitatief te scholen tot een gegradueerde in het winkelmanagement. Dit kan bijvoorbeeld via avondtrajecten maar ook via de ontwikkeling van een in-company aanbod. Het werkveld beaamde tijdens de gesprekken hier (steeds meer) nood aan te hebben in de regio waar de opleiding zich situeert. Tot tevredenheid van de commissie blijkt dat de hogeschool daarin al stappen zet voor andere graduaatsopleidingen, waarbij een nieuw concept wordt ontwikkeld. De opleiding merkte trouwens zelf op dat dergelijk aanbod niet enkel voor werknemers een meerwaarde kan zijn maar ook voor zelfstandige winkeleigenaars, die hun competenties op het vlak van winkelmanagement verder willen bijschaven en mee willen zijn met nieuwe ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld e-commerce.

Opleidingsprofiel

De opleiding ambieert winkelmanagers op te leiden op niveau 5 van de VKS met een commerciële en ondernemende ingesteldheid, die op operationeel en tactisch niveau denken. Afgestudeerden moeten de verbinding kunnen leggen tussen de (web)shop en de visie en strategie van de onderneming. Ze dienen te beschikken over een set vaardigheden, nodig om een team op een waarderende en inspirerende manier aan te sturen. Ze hebben een hands-on mentaliteit waarmee ze kunnen inspelen op de continue veranderingen in de sector.

Om dit te realiseren vertrekt de opleiding vanuit de 14 domeinspecifieke leerresultaten (DLR), op 13 april 2015 gevalideerd door de NVAO en gebaseerd op de beroepskwalificatie 'Winkelmanager klein en middelgroot verkooppunt' en 'departementsverantwoordelijke groot verkooppunt'. De domeinspecifieke leerresultaten zijn vertaald naar acht opleidingsspecifieke leerresultaten (OLR) en geclusterd volgens acht domeinen binnen het winkelmanagement namelijk (web)shopmarketing & (e-)ondernemen, sales & customer experience, logistiek van het productassortiment, (web-)shopmanagement, financieel & administratief beheer, communicatie, team & leiderschap en professionele ontwikkeling & attitude. Deze domeinen laten toe het opleidingsprofiel beter te communiceren.

Elk OLR werd vervolgens in gedragsindicatoren vertaald, om voldoende duidelijk de verwachtingen en eisen voor zowel opleiding, student als werkveld te expliciteren. Deze oefening is gebeurd op basis van aanbevelingen uit het werkveld, feedback van zowel studenten als werkveldpartners, bevindingen uit de interne opleidingsevaluatie van 2018-2019 en de uitkomsten van de jaarlijkse SWOT-analyse van het opleidingsteam. Minstens één jaarlijkse adviesraad, bestaande uit vertegenwoordigers van de opleiding, alumni en

vertegenwoordigers van het werkveld en belangenverenigingen, bewaakt de actuele relevantie van de OLR en de bijhorende gedragsindicatoren.

Verder vernam de commissie dat deze opleiding het onderscheid wil maken met gelijkaardige opleidingen door de student centraal te stellen en hem/haar daarbij heel laagdrempelig te ondersteunen en te motiveren in het studietraject. De aanpak van het praktijkgericht werkplekleren, enkel op de reële werkvloer, ziet de opleiding ook als een onderscheidend kenmerk. Om dit te realiseren kan de opleiding steunen op een duurzame samenwerking met de werkveldpartners, waardoor ze een vinger aan de pols houdt van de verwachtingen van het uitstroomprofiel. De snelle veranderingen in het retaillandschap zoals e-commerce, digitale beleving in de fysieke winkel, impact sociale media en veeleisende klanten zorgen immers dat de taakhoud van de winkelmanager onderhevig is aan wijzigingen. Snel inspelen op actuele tendensen en studenten confronteren met nieuwe ontwikkelingen is volgens de opleiding ook een onderscheidend kenmerk van dit graduaat.

De commissie vindt het een sterk punt dat de opleiding vorm krijgt in cocreatie met het werkveld. Het is de commissie duidelijk dat de opleiding veel waarde schenkt aan het actief betrekken van interne en externe stakeholders in de uitwerking van het opleidingsprofiel. Het is evenwel nog een uitdaging voor de opleiding om voldoende structuur te brengen in de inventarisatie en de verwerking van de feedback vanuit de verschillende stakeholders. Dit wordt ook door de opleidingscoördinator erkend als een belangrijk werkpunt en wordt verder toegelicht in het punt aangaande de kwaliteitsborging.

De uitwerking van de DLR in OLR, die op hun beurt vertaald worden in gedragsindicatoren per opleidingsonderdeel (OPO), schept volgens de commissie een duidelijk kader over het te bereiken eindniveau van de opleiding. Naast kennis en vaardigheden besteedt de opleiding volgens de commissie voldoende aandacht aan de ontwikkeling van attitudes.

De commissie beveelt de opleiding aan om nog meer eigenheid te brengen in het profiel van de opleiding, uitgaande van de eigen sterktes. Zo vernam de commissie dat de opleiding inspeelt op de regionale noden aan winkelmanagers, onderscheidend van deze in een centrumstad. Door de scherpe profilering kunnen studenten een bewuste keuze maken in type opleiding en hebben ze een helder zicht op hun uitstroommogelijkheden. Toch dient de opleiding erover te waken dat er voldoende affiniteit bewaard wordt met het beroep van winkelmanager in de (groot)stad want niet elke student is afkomstig uit de regio en/of wil een functie opnemen in die regio.

De opleiding heeft alleszins een klare visie op het te bereiken eindniveau van een gegradueerde in het winkelmanagement maar het onderscheid met de aanverwante bacheloropleiding kan nog scherper gesteld worden door de OLR's en daarvan afgeleide gedragsindicatoren te duiden aan de hand van onderscheidende principes zoals 'mate van zelfstandigheid', 'complexiteit' en het niveau van de taakuitvoering (operationeel, tactisch, strategisch). De opleiding kan hiervoor steunen op de jarenlange expertise binnen de hogeschool om dit op te nemen en te delen met alle betrokken docenten. Daarbij mag de opleiding niet uit het oog verliezen om pas geworven lectoren, telkens opnieuw, onder te dompelen in het bestaand instrumentarium van de hogeschool zoals bijvoorbeeld het aanwenden van OLR en descriptoren als (referentie)kader, om hun OPO vorm te geven aangepast aan het beoogde opleidingsprofiel.

Tot slot adviseert de commissie om afstemming met internationaal gelijkaardige opleidingen structureel in te bedden en zo kennis en ervaringen omtrent de ontwikkelingen aangaande het opleidingsprofiel op regelmatige basis uit te wisselen. De commissie is alvast gerust dat de opleiding hiervoor over voldoende contacten beschikt gezien de lopende, internationale projecten met studenten en de mogelijkheid die de opleiding reeds biedt naar internationale mobiliteit.

Onderwijsleeromgeving

De OLR vormen samen met de gedragsindicatoren het fundament van de opleiding. De gedragsindicatoren zijn uitgewerkt in toenemende complexiteit zodat de ontwikkeling naar het beoogde eindniveau transparant is opgemaakt. De commissie stelt op basis van het aanvraagdossier vast dat elk OLR meermaals aan bod komt in elk OPO, zowel in de eerste als de tweede opleidingsfase. Beide opleidingsfasen omvatten in het regulier studietraject telkens 60 ECTS.

In het aanvraagdossier heeft de opleiding een leerresultaten- en een toetsmatrix toegevoegd. Daarbij werkt de opleiding met het basisinstrument onderwijskwaliteit (BOK), wat per OPO de meest actuele versie van het opleidingsprogramma bevat zoals het wordt gerealiseerd. De opleiding heeft een uitgewerkt voorbeeld van het OPO Retailmanagement toegevoegd aan het aanvraagdossier. Daarin zijn onder andere de doelstellingen en leerresultaten in detail uitgewerkt, de inhoud met de werkvorm(en) en de verwachtingen naar de student (met deadlines) weergegeven, de koppeling met het werkplek leren gelegd, de aanpak van de evaluatie met de toetsvormen toegelicht en de raming van de studielast weergegeven. Dergelijk BOK voedt het overleg met en tussen docenten om het opleidingsprogramma actueel te houden en overlap te vermijden.

De commissie merkt dat de opleiding actief aan de slag gaat met gegeven feedback om haar opleidingsprogramma te verbeteren. Mondelinge communicatie en zelfreflectie zijn bijvoorbeeld competenties waar op basis van feedback meer aandacht aan besteed wordt in het meest recente opleidingsprogramma. Om haar doelstellingen van praktijkgericht en praktijkgebaseerd onderwijs te realiseren gebruikt de opleiding in elk OPO oefeningen uit de retail. In de mate van het mogelijke doet de opleiding hiervoor beroep op haar werkveldpartners, om zo actuele en relevante casussen en praktijkvoorbeelden te integreren in de OPO.

De commissie stelt hierbij vast dat de opleiding een waaier aan werkvormen (rollenspelen en simulaties, ...) hanteert om de realiteit in de oefeningen na te bootsen. Het is bijvoorbeeld niet evident voor een generatiestudent, zonder of met weinig werkervaring, om de vooropgestelde doelstellingen aangaande leiding geven en coachen te bereiken. Door het oefenen in een veilige omgeving kunnen studenten hier reeds vorderingen maken. De commissie raadt de opleiding aan om de verdere ontwikkeling van deze skills mogelijk ook aan te bieden in een natraject van levenslang leren. Het waarderen coachen en motiveren van een steeds meer divers team zijn vragen tot ondersteuning vanop de werkvloer waar meer en meer nood aan is. Want het is duidelijk dat nog niet elke student zich voldoende comfortabel voelt om na afstuderen een (groter) team onder de hoede te hebben. Het kunnen terugvallen in een latere fase van de carrière op een vertrouwde opleidingsinstelling om zich hierin verder te vervolmaken kan zeker een meerwaarde voor de alumnus zijn. Dit is ook een kans voor de opleiding om meer in te zetten op het onderhouden van nauwe banden met haar alumni en hen verder te betrekken in de ontwikkelingen van de opleiding.

De OLR en de gedragsindicatoren vormen het fundament van de toetspraktijk van de opleiding die wordt gevisualiseerd in de toetsmatrix. De opdrachten en toetsvragen worden zoveel mogelijk ontleend aan de beroepspraktijk en de opleiding tracht toetsvormen te hanteren die aansluiten met de verantwoording in de beroepspraktijk. De toetsing van kennis en inzicht aan de hand van casustoetsen en kennistoetsen wordt tevens competentiegericht getoetst door opdrachten en vaardigheidstoetsing uit te voeren in een gesimuleerde context. Daarnaast zet de opleiding in op integratieopdrachten, om zo studenten te stimuleren om door observatie en oefening op de werkplek een specifiek deel van de kennis te illustreren of toe te passen vanuit de beroepscontext. De docenten zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de toetsing van hun OPO en gebruiken de toetsmatrijs die in het BOK is opgenomen. Verder leidt de commissie uit het aanvraagdossier af dat het kernteam de regie bewaakt van de kwaliteit van het toetsprogramma. De commissie stelt vast dat de opleiding een verscheidenheid aan toetsvormen hanteert die een opbouwende complexiteit aannemen naarmate de student vordert in het opleidingsprogramma en die de praktijkgerichtheid van

de opleiding weerspiegelen. Uit het gesprek met de studenten blijkt dat ze nauw worden opgevolgd en snel feedback krijgen op hun functioneren.

De opleiding erkent dat het kwalitatief evalueren door zowel docenten als bedrijfscoaches (de begeleiders van het werkveld op de werkplek) nog de nodige aandacht vergt en werkt er samen met de docenten aan om te zorgen dat dezelfde gedragsindicatoren niet veelvuldig (opnieuw) worden getoetst. De commissie vernam verder dat de opleiding beroep zal doen op het onderwijsanker om collegiale reviews op het toetsen uit te voeren en het gebruik van toetsmatrizen te versterken. De commissie spoort de opleiding aan de kwaliteitszorg rond toetsing in te richten vanuit een helder toetsbeleid. Dit toetsbeleid kan een vertaling zijn van het bestaande hogeschoolkader naar de toetspraktijk van de opleiding met keuze van toetsvormen die congruent zijn met de visie op onderwijs. In het toetsbeleid kan de opleiding ook de borgingsprocessen en criteria voor de kwaliteit van toetsing opnemen (onder andere transparantie, betrouwbaarheid en validiteit).

De opleiding heeft volgens de commissie veel aandacht gegeven aan het ontwikkelen van het curriculum en de plaats van de OLR daarbinnen. De opleiding gebruikt hiervoor kwalitatieve instrumenten zoals een leerresultatenmatrix, toetsmatrix en het BOK per OPO. Daarbij toont het geheel op het moment van de visitatie een goede samenhang. De commissie spoort de opleiding en de hogeschool aan om de ontwikkeling en de uitvoering van het onderwijs meer vanuit (bestaande) beleidskaders te dirigeren. Daarbij dient de opleiding te borgen dat alle docenten zich bewust zijn van en gebruik maken van het bestaand kader om de differentiatie tussen de graduaats- en bacheloropleiding toe te passen tijdens de uitwerking van hun onderwijsleeromgeving.

Verder valt het de commissie positief op dat er voldoende overleg is ingebouwd tussen de docenten om een teveel aan overlap van lesinhouden en toetsen tegen te gaan. Studenten kunnen eenvoudig terecht bij de opleidingscoördinator om bij hoge studiebelasting desgevallend aanpassingen te vragen, waar actief mee aan de slag wordt gegaan door de opleiding. Het is duidelijk dat actuele tendensen worden opgevolgd en geïntegreerd worden in het opleidingsprogramma. Zo staat ondertussen e-commerce centraal in het opleidingsprogramma. Toch vraagt de commissie om niet te vervallen in té technische aspecten van het online winkelen. Dit behoort tot het domein van andere specialisten.

De regie van het opleidingsprogramma ligt in handen van het kernteam - bestaande uit de opleidingscoördinator, twee docenten uit twee verschillende onderwijsleerlijnen en de werkplekcoördinator - onder impuls van feedback en advies van het werkveld, studenten en docenten. De commissie mist op het moment van de visitatie de regie op het geheel van de onderwijsleeromgeving. Het neigt nog veel naar aanpassingen op het niveau van het OPO en nog te weinig naar het curriculum als geheel. De organisatie van bijvoorbeeld curriculumdagen op gezette tijdstippen kan hierop een antwoord bieden. De internationale partners en peers zouden kunnen uitgenodigd worden op dergelijke curriculumdagen wat de (internationale) uitwisseling met peers verder zal bevorderen en inspiratie zal bieden voor het uitwerken van internationale projecten voor de studenten.

Werkplekleren

Het werkplekleren neemt duidelijk een centrale plaats in deze graduaatsopleiding in. Werkplekleren komt in drie van de vier semesters aan bod en beslaat 40 studiepunten, waarmee wordt voldaan aan de decretale vereiste. De commissie stelt vast dat er een nauwe samenwerking is met de werkveldactoren om kwalitatieve werkplekken aan te bieden waar het leren op de werkplek, volgens de vereisten van de opleiding, kan bereikt worden.

Het werkplekleren verloopt zowel deeltijds in de eerste opleidingsfase als voltijds in de tweede opleidingsfase. Studenten hebben de mogelijkheid om zelf een werkplek aan te brengen waardoor er meer inspraak en betrokkenheid van de studenten wordt gecreëerd. Dit wordt als positief ervaren door de commissie. Studenten kunnen een keuze maken tussen

werkpleklers op één werkplek gedurende de ganse opleiding of opeenvolgend verschillende werkplekken. Daarover zijn tijdens de dialoog de meningen verdeeld wat de beste leerkanalen biedt. Op één werkplek leer je enerzijds alles en iedereen goed kennen waardoor je steeds meer verantwoordelijke taken kan opnemen maar anderzijds beperk je de leerkanalen tot één omgeving met haar eigen werkmethoden. Op meerdere werkplekken dien je meer tijd te besteden aan het inwerken en het leren kennen van het team waardoor het moeilijker kan zijn bepaalde verantwoordelijke taken zelfstandig uit te voeren maar je wel meer kennis maakt met andere werkprincipes en -tools. Over de aanpak met de speeddating aan de start van de opleiding tussen student en mogelijke werkplek, wat sinds academiejaar 2019-2020 wordt georganiseerd, zijn de meningen unaniem positief. Verder peilde de commissie naar de mogelijkheid om de talenkennis (Frans en Engels) te oefenen tijdens het werkpleklers. De commissie vernam dat dit zeer afhankelijk is van de gekozen werkplek. Bepaalde studenten, waarmee de commissie sprak tijdens de dialoog, misten het kunnen oefenen van taalvaardigheden op de werkvloer. De commissie spoort de opleiding aan om hier meer aandacht aan te besteden en verder op in te zetten.

Het werkpleklers wordt opgevolgd via het portfolio waar zowel student als bedrijfscoach de vorderingen kunnen archiveren. Het portfolio bestaat uit een logboek van de activiteiten, een reflectie op de sterke punten en werkpunten met bewijsstukken om de eigen reflectie te staven. Aan het eind van elke periode werkpleklers heeft elke student een gesprek met de werkplekbegeleider (de begeleidende docent van de hogeschool) waarin ze aantonen dat ze aan hun actiepunten hebben gewerkt en in welke mate ze deze succesvol hebben bereikt. Dit gesprek dient ook voorbereid te worden via het portfolio. De student wordt aan de hand van de gedragsindicatoren beoordeeld en gestimuleerd om aan zelfreflectie te doen. Hiervoor dient de student gerichte actiepunten te formuleren waarbij de opleiding tussentijdse evaluaties voorziet. De werkplekbegeleider komt ter plaatse op de werkplek en evalueert samen met de bedrijfscoach en de student het groeiproces. Door deze bezoeken op de werkvloer is er met het werkveld tevens regelmatig informeel overleg over de inhoud van het opleidingsprogramma en de actuele relevantie van het beroepsprofiel. De werkplekbegeleider en bedrijfscoach staan gezamenlijk in voor de eindbeoordeling van de student.

In de tweede opleidingsfase dienen studenten een afstudeeropdracht uit te voeren op hun werkplek waarmee ze trachten een verbetering te realiseren op de resultaten of de werking van de winkel. Met deze afstudeeropdracht wil de opleiding garanderen dat activiteiten kunnen uitgevoerd worden gelieerd aan het eerste OLR namelijk (web)shopmarketing & (e-)ondernemen. Een docent, de afstudeercoach, begeleidt de studenten planmatig bij het uitwerken van dit project. Het uiteindelijke resultaat wordt voorgesteld aan een jury bestaande uit vertegenwoordigers van het werkveld (HR & districtmanagers uit de retail en/of storemanagers) en docenten. Tijdens deze jurering dienen de studenten zich te profileren als toekomstige winkelmanager. Tot slot wordt de student in de eindtoetsing beoordeeld op het 'mee' kunnen van de winkel in alle aspecten. Met de afstudeeropdracht wordt de student beoordeeld op het verbinden van het dagelijkse beheer van de (web-)shop met de visie en de strategie van de onderneming.

Het werkpleklers en het onderwijsprogramma van de opleiding zijn goed in elkaar verweven volgens de commissie. De bedrijfscoach staat op de werkplek in voor de dagelijkse begeleiding van de student en overlegt op gezette tijdstippen zowel met student als werkplekbegeleider over de vorderingen van de student en het kunnen bereiken van de vooropgestelde leerdoelstellingen. De commissie was in eerste instantie bezorgd over de lange afwinklijst aan te bereiken doelstellingen maar erkent dat dit instrument duidelijkheid biedt voor de betrokken partijen waardoor minder kans bestaat dat de student bepaalde leerdoelstellingen niet zou behalen. Tot slot checkt de opleiding of de leerdoelstellingen voor werkpleklers op de betreffende werkplek behaald kunnen worden. Volgens de commissie dient de opleiding nog proactiever te werk te gaan om garanties in te bouwen opdat elke student, ongeacht de keuze van werkplek, de vooropgestelde leerkanalen afdoende krijgt.

De commissie waardeert dat de opleiding veel aandacht schenkt aan de kwaliteit van het werkplekleren hetgeen blijkt uit de specifieke rol van de werkplekcoördinator, het gebruik van de werkplekscan, de rollen van werkplekbegeleider en bedrijfscoach en de zorg voor kwalitatief goede werkplekplaatsen op maat van het profiel van de student. Het is een sterk punt dat studenten hun werkplek(ken) mogen kiezen en er gezocht wordt naar een juiste match. De organisatie van de speeddating wordt duidelijk gemaakt door alle betrokkenen. De commissie adviseert de opleiding om de voor- en nadelen van het kiezen voor één of meerdere werkplekken sterker te duiden bij studenten. De commissie vernam verder dat weekendwerk tijdens het werkplekleren niet verplicht is, maar zowel de studenten als het werkveld zijn overtuigd dat enkel op die manier een student de realiteit van het beroepsprofiel kan ervaren. Ook de commissie moedigt dit aan. Het is belangrijk dat de opleiding hier op inspeelt aangezien het studenten voldoende transparant moet voorbereiden op het beroep, waar weekendwerk vanzelfsprekend is.

Samengevat vindt de commissie dat de studenten worden gestimuleerd om zelf de regisseur te zijn van hun leerproces en hiervoor de nodige handvatten aangereikt krijgen. Het is belangrijk om blijvend in te zetten op het portfolio van de student als middel voor persoonlijke groei. De opleiding beschikt over kwalitatieve werkplekken en een goede samenwerking met het werkveld. De commissie vindt dat de opleiding nog meer mag inzetten op de professionalisering van alle (nieuwe) bedrijfscoaches voor de uitvoering van hun begeleiding op de werkplek en hen nog meer (formeel) mag betrekken bij het verder ontwikkelen van de beoordeling van het werkplekleren. Hier en daar ontdekte de commissie nog hiaten in de aanpak van de samenwerking met de werkplekken waarbij ze aandringt dat de communicatie over het werkplekleren best dient te gebeuren door de opleiding zelf en niet door de studenten. Het stemt de commissie gerust dat de opleiding in academiejaar 2021-2022 aangeeft in te zullen zetten op een verdere optimalisatie van de communicatie met de werkplekken. Het kan alvast een piste zijn om een lerend netwerk met de bedrijfscoaches op te zetten. Vandaag is dit nog haalbaar gezien de grootte van de studentengroep en het lijkt de commissie dat het werkveld zelf vragende partij is om een nog meer actieve rol op te nemen in het gebeuren van het werkplekleren. Binnen dit lerend netwerk kan verder nagedacht worden op welke manier elke student voldoende leerkansen krijgt zoals het oefenen van de talen en de coachende vaardigheden op de werkplek.

Begeleiden van studenten

De opleiding stelt de student centraal en wil zich kenmerken door de laagdrempelige en persoonlijke begeleiding. Het eerste aanspreekpunt en klankbord voor de studenten is de opleidingscoördinator, wat tijdens de dialoog door de studenten beaamd wordt. De opleiding wil maximale slaagkansen bieden aan al haar studenten. Studenten kunnen terecht bij zowel de zorgcoördinator als de dienst studentvoorzieningen voor individuele, persoonsgerelateerde kwesties.

Sinds academiejaar 2020-2021 wordt een studiementor ingezet die de studenten bij hun start in het hoger onderwijs coacht. De studiementor vervult een cruciale rol in de communityvorming en het ontwikkelen van een groepsgevoel. De studiementor bespreekt de studieresultaten en volgt het welbevinden in de groep op. De opleiding organiseert op verschillende manieren contact met de studenten: via de online leeromgeving Canvas, via infosessies, via mentoruurtjes en individuele gesprekken. Verder vernam de commissie dat de vordering van de vooropgestelde gedragsindicatoren ongeveer tweewekelijks wordt gecommuniceerd met elke student. Zo weet de student snel waar hij/zij moet bijsturen indien nodig.

Thans hebben de cijfers van in-, door- en uitstroom nog weinig waarde volgens de opleiding aangezien er in het CVO op een andere manier werd geregistreerd. Sinds de inbedding in de hogeschool worden de cijfers wel systematisch geïnventariseerd en zullen er meer diepgaande analyses gemaakt kunnen worden. Vandaag is er volgens de opleiding geen onderscheid in slaagkans afhankelijk van het voortraject. Er is een overgangstraject

uitgewerkt naar de aanverwante professionele bacheloropleidingen, wat wordt gevolgd door ongeveer 25% van de studenten. Het succes is nog onbekend aangezien dit pas recent lopende is. De commissie peilde tijdens de dialoog naar de aanpak van de studentenbegeleiding tijdens de Covid-19 pandemie. Het is duidelijk dat de opleiding snel geschakeld heeft om te borgen dat alle studenten kunnen rekenen op een kwalitatieve onderwijsleeromgeving en adequate studentenbegeleiding tijdens de lockdownperiodes om te kunnen afstuderen zonder studievertraging.

De commissie merkt tijdens de dialoog meermaals dat de opleiding haar ambitie om de student centraal te stellen effectief waarmaakt. Studenten worden goed geïnformeerd voorafgaand aan en tijdens hun studietraject. Er is een heel laagdrempelig contact tussen studenten, docenten en werkveld en de studenten zijn nauw betrokken bij hun opleiding en de verdere ontwikkelingen ervan. De studiementor helpt duidelijk studenten, die hun eerste stappen zetten in het hoger onderwijs, om zich comfortabel genoeg te voelen en stimuleert de studenten om gemotiveerd te zijn/blijven. Tevens is het de commissie duidelijk dat er niet enkel aandacht is voor studieproblemen maar studenten met individuele noden ook bij gespecialiseerde personen (zoals de zorgcoördinator) terecht kunnen. De commissie spoort de opleiding aan om nog meer in te zetten op samenwerking met externe partners in bepaalde domeinen zoals Vlajo of Unizo om de studenten te ondersteunen in het bevorderen van hun ondernemende competenties bij de opzet van een eigen winkel en/of webshop.

Personeel

Het kernteam van de opleiding zet de krijtlijnen van de opleiding uit, borgt de kwaliteit van het opleidingsprogramma en staat in voor de ontwikkeling van het opleidingsprogramma en het up-to-date houden van het opleidingsprogramma, dit in samenwerking met de werkveldpartners van de opleiding. Het dagelijks management van de opleiding wordt waargenomen door de opleidingscoördinator en de opleidingsmanager. Het kernteam bereidt de veranderings- en/of ontwerptrajecten voor. Een beleidsmedewerker werkplekklere biedt ondersteuning bij het vormgeven van het werkplekklere en garandeert de gelijkwaardigheid over de graduaatsopleidingen heen, dit binnen de cluster Business & Tourism.

De docenten dienen praktijk en theorie te kunnen verbinden en zijn vaak nog aan de slag in de sector. Wanneer dit niet het geval is onderhouden ze banden met het werkveld door een rol als werkplekbegeleider. De opleiding geeft aan regelmatig samen te komen met het docententeam voor thematische werk- en/of (vakoverschrijdende) overlegsessies. Op het moment van de visitatie is het de commissie nog niet helemaal duidelijk hoe vaak de docenten structureel afstemmen en op welke manier de input van de overlegsessies wordt geïnventariseerd en vervolgens geïncorporeerd in de opleiding.

Verder stelt de commissie vast dat docenten beroep kunnen doen op ondersteunings- en professionaliseringsinitiatieven aangaande de didactische competenties. In welke mate er een gericht beleid is en dit effectief wordt opgevolgd door de opleiding is thans onduidelijk voor de commissie. Daarnaast kunnen docenten ook zelf initiatief nemen om zich vakspecifiek te professionaliseren en hiervoor off campus workshops en trainingen volgen maar ook dit is vandaag eerder op vrijwillige basis opgezet stelt de commissie vast. Sinds academiejaar 2020-2021 kunnen de docenten van de graduaatsopleiding steunen op een e-coach voor het ontwikkelen van een goede digitale cursus. De opleiding zal de komende jaren verder inzetten op het professionaliseren van docenten in het activeren, begeleiden en opvolgen van studenten op afstand. De commissie heeft tijdens de dialoog enkele voorbeelden gehoord van ondersteuning vanuit de dienst onderwijsontwikkeling en de dienst kwaliteitszorg die het team professioneel ondersteunen.

De commissie ervaarde tijdens de dialoog dat een enthousiast en professioneel docententeam de opleiding draagt. De hechte band met het werkveld viel daarbij ook positief op. De commissie vindt de aansturing van de opleiding door zowel het kernteam als het dagelijks management een sterk punt. De commissie meent dat een te grote concentratie aan

werklast en verantwoordelijkheden bij één persoon risico's kan inhouden. Het spreiden van verantwoordelijkheden over meerdere personeelsleden zou bepaalde beslissingen ten goede komen.

Samengevat is de commissie overtuigd dat de opleiding kan bogen op een sterk en een hecht team met een gezonde mix van didactische ervaring en beroepservaring in de retailsector. Het kan een meerwaarde zijn om voor de opleiding en de docenten een competentiematrix uit te werken en gerichte professionalisering te volgen voor de ontbrekende competenties. Vandaag lijkt het professionaliseringsbeleid voor docenten eerder vrijblijvend en ad hoc georganiseerd te zijn. Dit is thans geen probleem zolang het docententeam stabiel blijft maar kan voor lacunes zorgen wanneer bepaalde profielen een andere wending aan hun carrière willen geven.

Kwaliteitsborging

De opleiding volgt het concept van de hogeschool in het kader van de kwaliteitsborging en -verbetering met onder andere de groeispiraal van actie, feedback, reflectie en opnieuw actie. De groeispiraal vertrekt vanuit het standpunt dat leren begint bij actie en garandeert korte feedbackloops waarbij snelle bijsturing wordt gefaciliteerd. Specifiek voor deze graduaatsopleiding heeft de hogeschool een pilootproject met de onderwijsspiegel opgezet. Dit houdt een periodieke diepteanalyse van de kwaliteit van de opleiding in samenwerking met externe stakeholders in.

De commissie stelt verder vast dat er frequente afstemmomenten worden georganiseerd tussen het team onderling, maar wekelijks ook met de andere graduaatsopleidingen uit de cluster Business & Tourism. Studentenvertegenwoordigers worden uitgenodigd op dit clusteroverleg. De opleiding organiseert met de studenten focusgesprekken waarna de opleidingscoördinator actiepunten opmaakt. Tot slot is er een adviesraad met dezelfde systematiek van het terugkoppelen met actiepunten op de gegeven feedback. De werkplekbegeleider wordt aangespoord feedback uit de bezoeken aan de werkplekken te capteren en terug te koppelen naar het kernteam. De commissie stelt vast dat de opleiding een formele evaluatie van het werkplekleren door alle betrokkenen (zoals begeleiding werkplekleren, kwaliteit werkplek, beoordeling werkplekleren, begeleiding opleiding, enz.) nog verder dient uit te werken en structureel in te bedden.

De commissie heeft tijdens de dialoog wel ervaren dat de groeispiraal binnen alle geledingen van de opleiding gebruikt wordt. Er zijn korte lijnen tussen de onderwijsdienst, leidinggevendenden van de opleiding en docenten om de kwaliteitsborging van de opleiding verder vorm te geven. Het wekelijks clusteroverleg tussen de graduaatsopleidingen is een positief punt voor de verdere kwalitatieve ontwikkeling van de graduaatsopleidingen en zorgt voor het gebruik van eenduidige instrumenten (zoals de werkplekscan). De commissie heeft geconstateerd dat het zorgen en borgen van kwaliteit van de opleiding nog niet helemaal is ingebed in een goed georganiseerd systeem van kwaliteitszorg waarbij de bestaande kwaliteitsinstrumenten adequaat worden toegepast in de opleiding. Wellicht is dit te wijten doordat de regie op de kwaliteitsborging nog te veel gecentraliseerd is bij één medewerker. Tevens heeft de commissie begrip dat door de situatie van Covid-19 eerder prioriteit werd gegeven aan het opvolgen van de richtlijnen vanuit de overheid met een snelle omschakeling naar voornamelijk online onderwijs en de daarbij horende planningswijzigingen, het nauw overleg met het werkveld voor de aanpak van het werkplekleren in deze situatie en het welbevinden van de student.

De commissie vernam dat er een beleidskompas in ontwikkeling is waarbij alle input op een formele manier zal verzameld worden en graduaatsopleidingen van elkaar kunnen leren om verder te optimaliseren. Dit zal het formaliseren van de bevragingen ten goede komen en zal helpen om de input uit de feedback meer gestructureerd te inventariseren. Een laatste advies van de commissie is om nog meer in te zetten op de alumniwerking. Dit is niet alleen zinvol

om meer inzicht te krijgen in hun latere carrièrestappen maar ook om hen in te schakelen bijvoorbeeld bij gastcolleges, als bedrijfscoach en bij de borging van de kwaliteit.

Samengevat besluit de commissie dat de opleiding een praktijkgerichte opleiding neerzet met een arbeidszekere toekomst voor de gegradueerden. De opleiding is goed op de hoogte van de ontwikkelingen in het werkveld en speelt, mede dankzij het werkplekleren, snel in op actuele tendensen. Het docententeam is zowel didactisch als professioneel deskundig en de studentenbegeleiding is goed georganiseerd, op maat van de beoogde doelgroep. De opleiding is zich bewust van kwaliteitsdenken en capteert feedback vanuit verschillende invalshoeken waar snel mee aan de slag wordt gegaan.

3 Oordeel

Op basis van het gevoerde onderzoek naar de kwaliteit van de opleiding graduaat in het winkelmanagement van Thomas More Kempen beoordeelt de commissie de kwaliteit van de opleiding als geheel als voldoende. De commissie adviseert de NVAO om een positief accreditatiebesluit te nemen.

De vertaling van de DLR in OLR met gedragsindicatoren vormt een duidelijke en opleidingsspecifieke invulling voor het graduaat in het winkelmanagement van de hogeschool Thomas More Kempen. De opleiding kan zich evenwel nog sterker profileren door haar sterkten meer in de spotlight te plaatsen zodat voor alle stakeholders duidelijk is waar de opleiding voor staat. Het curriculum wordt op gezette tijdstippen met de betrokken stakeholders geëvalueerd en desgevallend bijgestuurd. Binnen de opleidingsonderdelen worden actuele en relevante casussen en oefeningen aangeboden op maat van de opleiding en de beoogde doelgroep. Elk opleidingsonderdeel tracht bovendien taken te geven die op de werkplek uitgevoerd moeten worden en de toetsing praktijkgericht op te zetten. De feedback op deze taken wordt klassikaal besproken waardoor studenten niet enkel van de eigen werkplek leren maar ook leren uit andere situaties vanuit andere werkplekken. De kleine klasgroep laat deze manier van interactief aan de slag gaan toe.

Het docententeam beschikt over zowel didactische als professionele expertise vanuit het werkveld en onderhoudt nauwe contacten met (de bedrijfscoaches van) de werkplekken. De docenten zijn zeer toegankelijk voor de studenten en naast inhoudelijke studiebegeleiding kan de student op de hogeschool ook terecht wanneer zich meer persoonlijke kwesties voordoen. De opgezette onderwijsleeromgeving daagt de studenten uit om zelf de regie te nemen over het leerproces. Via het portfolio heeft de student een goed zicht op de te bereiken (eind)competenties en staat hij/zij zelf in voor de reflectie met stavingsstukken en de actiepunten. Op die manier wordt de student gestimuleerd in het nemen van verantwoordelijkheid. Dit kan voor beginnende studenten in het hoger onderwijs nogal overweldigend zijn waardoor er sinds kort een studiementor instaat voor de individuele motivatie en de ondersteuning bij de groepsdynamiek. De opleiding mag volgens de commissie nog meer inzetten op het kunnen garanderen van het bereiken van alle beoogde leerdoelstellingen, onafhankelijk van de situatie op de werkplek en/of de begeleiding van de bedrijfscoach. Aansluitend dient de opleiding een gericht professionaliseringsbeleid op te zetten voor zowel docenten als bedrijfscoaches. Vandaag lijkt dit eerder ad hoc en te vrijblijvend.

De opleiding toetst op verschillende manieren en studenten krijgen snel inzicht in het functioneren zodat ze tijdig kunnen bijsturen. De opleiding dient verder werk te maken van een toetsbeleid dat congruent is met de visie op onderwijs en stoelt op valide, betrouwbare en transparante principes. De opleiding maakt zowel gebruik van de online leeromgeving Canvas als de onderwijsmomenten om met de student te communiceren. De opleiding draagt zelf de communicatie met de student aan als een werkpunt en voorziet hier acties om uit te werken in de verdere ontwikkeling van de opleiding (zoals nog betere voorlichting aangaande verwachtingen en deadlines). De commissie stelt vast dat de opleiding zichzelf kritisch in vraag durft te stellen en verzamelt hiervoor objectieve feedback vanuit verschillende stakeholders. De optimalisatie van de inventarisatie van deze informatie en de terugkoppeling over de aanpak van de actiepunten zijn nog in volle ontwikkeling. De hogeschool zal een Beleidskompas verder uitwerken zodat via een (nog te ontwikkelen) platform de kwaliteitsborging toegankelijk is voor de betrokken stakeholders. Studenten geven alleszins de indruk dat met hun zorgpunten snel aan de slag wordt gegaan. Tevens is het duidelijk dat de opleiding actuele tendensen (snel) integreert in het opleidingsprogramma. De opleiding dient er wel over te waken dat actualisaties van het opleidingsprogramma voldoende aangepast zijn aan het profiel van de gegradueerde in het winkelmanagement. Tot slot heeft de opleiding snel geschakeld om het doorlopen van de reguliere studieloopbaan voor alle studenten mogelijk te maken tijdens de Covid-19 pandemie, wat de commissie waardeert.

4 Beoordelingsproces

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het “Beoordelingskader opleidingsaccreditatie op maat van de eigen regie”, zoals bekrachtigd door de Vlaamse regering.

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

Tijdens een voorbereidend overleg op 8 maart 2021 heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en heeft zij tevens de dialoog met de instelling en de opleiding voorbereid.

De dialoog vond wegens de coronacrisis online plaats op 15 maart 2021.

Aan de hand van de Waarderende Aanpak heeft de commissie zich tijdens de dialoog verder verdiept in de context van de opleiding en het voorlopig oordeel geverifieerd en vervolledigd.

Tijdens een besloten nabespreking op 15 maart 2021 heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een holistisch oordeel. De commissie heeft deze conclusie in volledige onafhankelijkheid genomen.

Het totaal aan beschikbare gegevens is verwerkt tot een ontwerp van beoordelingsrapport dat naar alle commissieleden werd verstuurd. De feedback van de commissieleden is verwerkt. Het door de voorzitter vastgestelde beoordelingsrapport werd aan de NVAO bezorgd op 5 mei 2021.

Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding

Instelling	Thomas More Kempen
Naam opleiding	Graduaat in het winkelmanagement
Niveau en oriëntatie	Niveau 5 – Graduaat
(Bijkomende) titel	Gegradueerde
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
Afstudeerrichtingen	-
opleidingstrajecten voor werkstudenten, voltijds/deeltijds trajecten, dag-/avondonderwijs, onderscheiden vormen van diplomering	Voltijds traject in dagonderwijs
De vestiging waar de opleiding wordt aangeboden	Geel
Onderwijstaal	Nederlands
Studieomvang (in studiepunten)	120

Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten

1. De gegradueerde in het winkelmanagement vertaalt een commercieel beleid en (r-)etailmarketingstrategie naar acties met betrekking tot de verschillende P's van de (r-)etailmix, rekening houdend met de klantendoelgroep, het (r-)etailconcept, de concurrentie, andere stakeholders en de wet- en interne regelgeving met het oog op het behalen van de omzet. Hij of zij werkt deze acties resultaatgericht uit, coördineert ze, monitort ze en stuurt bij wanneer nodig. De gegradueerde in het winkelmanagement past de basisprincipes van het succesvol ondernemen toe.
2. De gegradueerde in het winkelmanagement beheerst commerciële vaardigheden en coacht het team in het behalen van de verkoopdoelstellingen door optimalisatie van het (online-)verkoopproces en klantenbeleving vanuit een commerciële attitude.
3. De gegradueerde in het winkelmanagement beheert op operationeel niveau de inkoop, de voorraad, de leveringen, de retours en de nazorg van de (web)shop op een commerciële, duurzame, correcte en efficiënte manier, conform wet- & interne regelgeving en in overleg met de klant, de betrokken afdelingen en partners in de supply chain.
4. De gegradueerde in het winkelmanagement beheert operationeel en organiseert zelfstandig een (web)shop- of afdeling en deelt die in, rekening houdend met de targets, (veiligheids-)voorschriften, wet- en interne regelgeving, toegankelijkheid, voorraad, (r-)etailconcept, klantenbeleving, producteigenschappen en netheid van de (web)shop.
5. De gegradueerde in het winkelmanagement registreert en verwerkt de financiële, administratieve en boekhoudkundige gegevens met de nodige software. Hij of zij analyseert de gegevens en rapporteert daarover.
6. De gegradueerde in het winkelmanagement communiceert doelgericht met klanten, leveranciers, personeel en andere stakeholders. Hij of zij zet digitale tools doelgericht in de professionele context.
7. De gegradueerde in het winkelmanagement werkt constructief samen binnen een team en de organisatie. Hij of zij neemt de operationele leiding door de activiteiten van een team te plannen en te coördineren, te superviseren en bij te sturen. Hij of zij beheert en organiseert relevante personeelszaken conform de wetgeving op het vlak van in- door- en uitstroom. Hij of zij coacht waardierend en stimuleert het team.
8. De gegradueerde in het winkelmanagement: reflecteert en is voldoende kritisch over het eigen gedrag en leerproces en bij het interpreteren en analyseren van informatie; neemt verantwoordelijkheid, treedt op als voorbeeld en is flexibel; toont ondernemerszin, een hands-on mentaliteit, zet zijn probleemoplossend en organiserend vermogen in en werkt resultaatgericht; handelt ethisch, loyaal en maatschappelijk verantwoord.

Bijlage 3: Samenstelling van de commissie

De beoordeling is gebeurd door een commissie van deskundigen aangesteld door de NVAO. Deze is als volgt samengesteld:

Johan Veeckman (*voorzitter*), doctor in de wetenschappen, voormalig algemeen directeur van de Arteveldehogeschool in Gent.

Nathalie De Geyter (*commissielid*), sinds 2016 recruiter bij Colruyt Group waar ze voor de afdeling Verkoop de rekruteringsstrategieën uitbouwt voor alle winkelformules binnen Colruyt Group. Naast de rekrutering van winkelpersoneel zet ze zich ook in voor de samenwerking met scholen;

Ralph Ferwerda (*commissielid*), Academic Dean Ondernemerschap & Retail Management (NHL Stenden).

Gerlinde Galle (*student-commissielid*), student graduaat in het winkelmanagement (trajectschijf 2), hogeschool Vives.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Pieter Soete** (procescoördinator) beleidsmedewerker NVAO.
- **Ruth DeVreese** (extern secretaris) partner Konneкто.

Alle commissieleden hebben de deontologische code van de NVAO ondertekend.

Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding

08.45-09.00 – Voorbespreking

09.00-10.30 – De opleidingsspecifieke leerresultaten en de vertaling ervan in curriculum en toetsprogramma

- Opleidingsmanager
- Opleidingscoördinator
- Docent e-commerce & digital marketing
- Docent storemanagement, assortiment & voorraadbeheer
- Student fase 1, klasverantwoordelijke
- Student fase 2
- Werkveld, storemanager Elektro Depot

10.30-11.00 – Interne bespreking

11.00-12.30 – Werkplekieren, portfolio en afstudeeropdracht

- Coördinator werkplekieren, werkplekbegeleider
- Docent recht, werkplekbegeleider en afstudeerproject, lid kernteam
- Docent commercial skills, werkplekbegeleider
- Student fase 1
- Student fase 2
- Werkveld, storemanager Neuhaus Hasselt
- Werkveld, shopmanager Vandenborre
- Werkveld, regiomanager Zwembad.eu

12.30-14.00 – Interne bespreking en aansluitend lunchpauze

14.00-14.30 – Gesprek met studenten

- Student fase 1, VDAB-studente
- Student fase 1, klasverantwoordelijke
- Student fase 2, doet werkplekieren in het buitenland
- Student fase 2

14.30-15.30 – Plaats van de student in de opleiding

- Trajectbegeleider, mentor
- Docent instore com. & visual merchandising, mentor
- Docent zakelijke communicatie, ICT, werkplekbegeleider lid kernteam
- Docent Frans, studentencoach (studentenvoorzieningen Thomas More)
- Student fase 1
- Student fase 1, klasverantwoordelijke
- Student fase 2

15.30-17.15 – Nabespreking en voorbereiding terugmelding

17.15-17.45 – Terugmelding

Een waarnemer heeft alle gesprekken gevolgd, met uitzondering van de sessie met de studenten.

Bijlage 5: Overzicht van het bestudeerde materiaal

Aanvraagdossier opleiding

- Zelfevaluatierapport (december 2020)

Bijlagen bij het aanvraagdossier

- Bijlage 1 – Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding
- Bijlage 2 – Domeinspecifieke leerresultaten
- Bijlage 3 – Opleidingsspecifieke leerresultaten
- Bijlage 4 – Leerresultatenmatrix
- Bijlage 5 – Toetsmatrix
- Bijlage 6 – Voorbeeld uit het basisinstrument onderwijskwaliteit
- Bijlage 7 – Werkpleklers: gedragsindicatoren per periode van werkpleklers
- Bijlage 8 – Werkplekscan
- Bijlage 9 – Werkpleklers: portfolio
- Bijlage 10 – Werkpleklers: tussentijdse evaluatie
- Bijlage 11 – Werkpleklers: eindevaluatie
- Bijlage 12 – Afstudeerproject: evaluatie
- Bijlage 13 – Beschrijving van het personeel
- Bijlage 14 – Programmagids
- Bijlage 15 – Interne kwaliteitszorg van Thomas More

Documenten beschikbaar gesteld vooraf aan de dialoog

- De toegang tot de elektronische leeromgeving Canvas
- De intranetomgeving met volgende documenten:
 - Thema OLR – curriculum - toetsing bevat:
 - De BOK
 - Verslagen van teamdagen en vakoverleg
 - Een rapport van de OPO-evaluatie 2020
 - Plaats van de student in de opleiding bevat:
 - EVC-procedure
 - Documenten in relatie tot de mentorenwerking
 - Verslagen van de studentenraad
 - Toelichting bij studentenparticipatie
 - Studeren met faciliteiten
 - Uitstroombegeleiding
 - Vinger aan de pols: resultaten van bevestigingen over de onthaaldag, het afstandsonderwijs tijdens Corona en de OPO-evaluatie 2020-2021
 - Document
 - Voorontwerp Leren leren vanuit professionele skills (uitrol voor september 2021)
 - Screenshots van het studentenportaal: communicatiekanaal voor studenten
 - Wegwijs binnen TM Graduat: presentatie voor onthaal van studenten
 - Werkpleklers
 - Speeddate tussen bedrijf en student
 - Voorbeeld portfolio
 - Werkpleklersmap voor bedrijfscoach
 - Andere:
 - Evaluatieformulier werkpleklers
 - Overleg werkplekcoördinatoren
 - Screenshots van het portaal werkpleklers
 - Vragenlijst voor bevestiging bedrijven na werkpleklers

Bijlage 6: Lijst met afkortingen

BOK	Basisinstrument onderwijskwaliteit
CVO	Centrum voor Volwassenenonderwijs
DLR	Domeinspecifiek(e) leerresulta(a)t(en)
ECTS	European Credit Transfer System
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
OPO	Opleidingsonderde(e)l(en)
OLR	Opleidingsspecifieke leerresulta(a)t(en)
SWOT	Strengths – Weaknesses – Opportunities - Threats
UNIZO	Unie van Zelfstandige Ondernemers
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VKS	Vlaamse Kwalificatiestructuur
Vlajo	Vlaamse Jonge Ondernemingen

Colofon

GRADUAAT IN HET WINKELMANAGEMENT

THOMAS MORE KEMPEN • 10002

Opleidingsaccreditatie op maat van de eigen regie • Beoordelingsrapport
5 mei 2021

Samenstelling: NVAO • Vlaanderen



Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
Accreditation Organisation of the Netherlands and Flanders

Parkstraat 83 • 2514 JG Den Haag
P.O. Box 85498 • 2508 CD The Hague
The Netherlands

T +31 (0)70 312 23 00
E info@nvao.net
www.nvao.net