

GRADUAAT IN DE SALES SUPPORT

THOMAS MORE HOGESCHOOL KEMPEN

TOETS NIEUWE OPLEIDING OP MAAT VAN DE EIGEN REGIE •
BEOORDELINGSRAPPORT

24 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 Thomas More Hogeschool Kempen 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 sales supportmedewerker op de binnendienst van de salesafdeling. Op dit moment richt de opleiding zich op werkenden en heroriënteerders, met name door de grote vraag vanuit het werkveld. Een EVC-/EVK-procedure is ingericht. Een opleiding voor generatiestudenten behoort tot de spoedige mogelijkheden. De studenten zijn enthousiast over hun opleiding en noemt met name de wisselwerking tussen het geleerde toepassen op de werkvloer en de projecten van de werkvloer meenemen naar de lessen als een groot pluspunt van de opleiding. Als advies geeft de commissie mee een duidelijk afsluitmoment te organiseren, dat kan dienen als (feestelijke) bekroning van de opleiding.

In de opleiding wordt de student beslist centraal gesteld. Er is veel coaching in de opleiding, de werkende student wordt flexibiliteit geboden bij het volgen van lessen en workshops en voor wat betreft het aantonen van de competenties door middel van een portfolio. Het curriculum is goed opgebouwd en er wordt veel aandacht besteed aan Engels en Frans. Het eindniveau van deze talen is ambitieus en het aanbieden van de talen wisselt doorheen de jaren. Ook hierin is flexibiliteit mogelijk; een continue afstemming over de inpassing van deze flexibiliteit blijft naar het oordeel van de commissie erg belangrijk.

Werkpleklers is een essentieel en substantieel deel van de opleiding. De werkplekken worden zorgvuldig geselecteerd en beoordeeld en er vindt regelmatige afstemming plaats tussen student, opleiding en werkplek. De aandacht voor de haalbaarheid van deze constructie, met name als de opleiding groter wordt, is nog een aandachtspunt. Naast een enthousiast werkveld, heeft de commissie kennisgemaakt met een betrokken docententeam dat deskundig is voor het lesgeven op niveau 5.

2 Rapportage van het onderzoek van de commissie

2.1 Missie, visie, profilering en situering

De opleiding graduaat in de sales support van Thomas More Kempen (hierna: Thomas More) beoogt studenten op te leiden tot sales supportmedewerker op de binnendienst van de salesafdeling. Voor kleine en middelgrote klanten worden alle aspecten van het verkoopproces opgevolgd en wordt in een informatieve en ondersteunende rol het contact met de klant onderhouden. Voor grote klanten werkt hij samen met externe sales. Het prospecteren van de markt is een onderdeel van de functie.

Met veel plezier heeft de commissie kennisgenomen van het dossier en de bijlagen. Het dossier is levendig en goed uitgewerkt. De commissie trof een uitgewerkt opleidings specifiek profiel aan met veel aandacht voor de noden van het werkveld. De koppeling van de leerresultaten aan beroepsrollen maakt de opleiding naar de mening van het panel herkenbaar en concretiseert dit op een bij een graduaat passende wijze. De opleiding geeft desgevraagd aan zeer trots te zijn op het feit dat dit dossier in de moeilijke Coronaperiode tot stand is gekomen. Alle contacten hebben online plaatsgevonden en ook binnen de opleiding hebben snelle veranderingen moeten plaatsvinden, bijvoorbeeld op het gebied van digitalisering.

De graduaatsopleiding werd voorheen aangeboden in samenwerking met CVO Hoger Instituut Kempen (CVO HIK) en is binnen Thomas More momenteel ondergebracht binnen het studiegebied Handelswetenschappen en Bedrijfskunde. De commissie heeft vernomen dat er binnen dit studiegebied meerdere graduaatsopleidingen (waaronder winkelmanagement) en twee bacheloropleidingen zijn ondergebracht. Het is voor de commissie merkbaar dat er (al) meerdere graduaatsopleidingen binnen de instelling worden aangeboden. Ook heeft de commissie vernomen dat elke graduaatsopleiding een eigen opleidingscoördinator heeft, die het dagelijks management van de opleiding verzorgt.

In haar onderzoek heeft de commissie zich geconcentreerd op een vijftal onderwerpen: traject werk- versus generatiestudenten, werkpleklers, OLR/Toetsing, personeel, en het curriculum met daarbinnen speciaal aandacht voor de talen. Tijdens de gesprekken heeft de commissie de opleiding op deze onderwerpen bevestigd. Onderstaand verslag is dan ook opgebouwd aan de hand van deze onderwerpen.

2.2 Traject werkstudenten en generatiestudenten

“We hebben een map vol vacatures; er is heel veel nood aan deze gegradueerden.”
-opleiding

Al tijdens de voorbespreking van het dossier viel het de commissie op dat de opleiding zich (in eerste instantie) richt op werkenden en heroriënteerders die een beroepsopleiding in het hoger onderwijs willen volgen. Uit het informatiedossier heeft de commissie vernomen dat deze keuze voor een deeltijds traject voor werkenden gemotiveerd wordt door de verwachting dat vooral studenten die zich willen om- of bijscholen zullen kiezen voor deze opleiding. Tijdens de gesprekken werd dit beeld bevestigd; de aanwezige student gaf aan dat het van meerwaarde is om enerzijds de opgedane leerervaringen direct op de werkplek toe te kunnen passen en anderzijds om de vaardigheden die nodig zijn voor het uitvoeren van het werk tijdens de opleiding te kunnen verwerven en verbeteren. Van de werkveldpartners heeft de commissie begrepen dat er zeer veel behoefte is aan in dit vakgebied opgeleide gegradueerden. Aanvullend heeft de commissie ook kennisgenomen van de ‘map’ met de openstaande (leerwerkplek)vacatures.

De commissie toont zich benieuwd naar de plaats van generatiestudenten in het doelpubliek. De opleiding geeft aan direct te kunnen starten met een dagopleiding voor generatiestudenten; er wordt dan voorzien in een voltijdsopleiding in twee opleidingsfasen van ongeveer 60 studiepunten. Wel geeft de opleiding aan zich bewust te zijn van de andere noden en behoeften van generatiestudenten. Mocht de student bijvoorbeeld nog geen

werkplek hebben gevonden, dan kan de opleiding bekijken hoe dit op goede wijze georganiseerd kan worden. Er is aandacht en extra begeleiding voorzien voor het ontwikkelen van de professionele houding, gezien het feit dat de generatiestudent nog niet werkzaam is in het veld. De opleiding geeft ook aan wellicht eerst gesimuleerde opdrachten te willen aanbieden zodat de generatiestudent in alle ruimte kan oefenen. Het is de commissie bekend dat er binnen Thomas More veel ervaring is met het opzetten en uitvoeren van graduaatsopleidingen; zij raadt de opleiding dan ook aan gebruik te maken van deze ervaring.

Of en wanneer het traject voor generatiestudenten zal worden opgezet is, zo wordt tijdens het gesprek aangegeven, ook een financiële overweging vanuit de kant van Thomas More. Ondanks de grote vraag vanuit het werkveld, moeten er ook voldoende studenten zijn die deze opleiding willen gaan volgen. Middels het 'stageportaal' worden diverse leerwerkplekken aangeboden, maar op dit moment zijn er nog te weinig studenten beschikbaar om alle plekken in te vullen.

Voor werkstudenten is een EVC-/EVK-procedure ingericht. Voor wat betreft de doorlooptijd geeft de opleiding aan dat dit afhankelijk is van de snelheid van aanleveren van de (juiste) informatie door de student. De procedure om te komen tot een vrijstelling is vastgesteld door de Associatie KU Leuven en is omvangrijk en tijdsintensief. Studenten wordt dan ook vanuit de opleiding de spiegel voorgehouden dat de mogelijkheid tot het aanvragen van vrijstellingen middels deze procedure zeker mogelijk is, maar dat het regulier volgen van de vakken veelal evenveel inzet vereist en dat de student in dat geval de voordelen van begeleiding kan genieten.

Voor werkstudenten die niet in de gelegenheid zijn om op de vastgelegde momenten de lessen te volgen worden, naar de mening van het panel, goede alternatieve mogelijkheden geboden. De studenten hoeven in principe niet naar de lessen te komen: de opdrachten staan online en deze kunnen zelfstandig worden gemaakt. Als er behoefte is aan ondersteuning kan online een afspraak worden gemaakt. Ook worden bepaalde workshops in de avond georganiseerd. De commissie attendeert de opleiding op het belang van actieve opvolging door de opleiding of coach, indien de werkstudent niet aanwezig is in de lessen en ook zelf geen hulp vraagt.

2.3 Werkpleklernen

“Het behalen van het leerdoel staat centraal. Niet de inhoud daarvan, daar kan de student zelf invulling aan geven.”
-werkveld

De graduaatsopleiding Sales Support wordt aangeboden in een deeltijds programma met drie opleidingsfasen van elk ongeveer 40 studiepunten. In elke fase worden 26 studiepunten toegekend aan het leren op de werkplek. De commissie heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat in totaal (dus) 78 studiepunten (van de 120) doorheen de opleiding gereserveerd zijn voor het leren op de werkplek.

Tijdens het gesprek staat de commissie stil bij de voorziene flexibiliteit die de opleiding beoogt. Enerzijds wordt de opleiding opgebouwd uit zes thema's (van telkens 20 studiepunten). Binnen elk semester staat één van de thema's centraal en aan het begin van de periode worden de leerdoelen gecommuniceerd met de student. Het behalen van dit leerdoel staat centraal ("Je moet met klantgegevens kunnen omgaan"), niet de precieze inhoud hiervan ("Er moet worden gewerkt met systeem x of y"). De bewijsstukken voor het behalen van de leerdoelen worden opgenomen in het portfolio.

Bovenstaande flexibiliteit wordt door de commissie zeer gewaardeerd. Wel is de commissie van mening dat de inpasbaarheid van de thema's binnen het werkveld een punt van aandacht is. Drie jaar is een lange periode voor het werkveld en bepaalde werkzaamheden kunnen niet blijven liggen tot het moment dat de student de stof aangeboden krijgt. De opleiding geeft aan deze opzet voorafgaand met het bedrijf te bespreken. De thema's zijn opgebouwd in

complexiteit vanuit de gedachte van een beginnende medewerker. Voor de student die al lang(er) werkzaam is in het bedrijf wordt de mogelijkheid geboden om leerdoelen eerder aan te tonen. Als de student bijvoorbeeld op dit moment een interessant project kan doen waarmee leerdoelen van een volgend semester (al) kunnen worden aangetoond, kunnen de bewijsstukken al worden opgenomen in het portfolio.

Als een student nog niet over een werkplek beschikt bij aanvang van de studie, kan de opleiding een aantal suggesties doen. De student kan ook zelf een voorstel voor een werkplek doen, waarna de coördinator contact opneemt met het bedrijf om te beoordelen in hoeverre de student binnen deze werkplek in staat kan en zal worden gesteld om de leerdoelen te behalen. De commissie heeft waardering voor de zorgvuldige aanpak die de opleiding voorziet bij de plaatsing van studenten op de werkplek. Het driehoeksgesprek, de duidelijke informatie richting de student over de verwachtingen en (on)mogelijkheden van het werkplekleren en de werkplekscan, welke de commissie ter plaatse heeft bestudeerd, geven de commissie veel vertrouwen in een goede plaatsing van de student.

Er is veel contact tussen de school, de student en de werkplekbegeleider. Er zijn tweewekelijkse overlegmomenten, er is een tussentijdse evaluatie na 6 weken en er is een eindevaluatie. Daarnaast geeft de opleiding aan dat er altijd meer contact mogelijk is als dat aan de orde is, bijvoorbeeld in het geval dat de student op de werkplek niet op zijn plaats is. De commissie vraagt aandacht voor de organiseerbaarheid/haalbaarheid bij een grotere studenteninstroom.

2.4 Personeel

“We staan met twee voeten in de beroepspraktijk en met één voet in de hogeschool”
-docent

Vooreerst wenst de commissie te benadrukken dat zij tijdens het gesprek enthousiasme en saamhorigheid binnen het team heeft ervaren. Alle gesprekspartners kwamen aan bod, er was ruimte om vragen op eigen wijze te beantwoorden en de welwillendheid en deskundigheid van het team is de commissie zeker niet ontgaan.

De commissie tilt zwaar aan de kennis van en bekwaamheid op het lesgeven aan studenten op niveau 5. De opleiding geeft aan zich terdege bewust te zijn van de specificiteiten die nodig zijn voor het lesgeven aan graduaatsstudenten. Er is een nieuwe collega aangeworven die een cursus “succesvol leren” heeft aangeboden waarin docenten handvatten worden aangeboden als het gaat om coaching en begeleiding van graduaatsstudenten. Desgewenst of indien nodig kan ook 1 op 1 met de docent gekeken worden hoe vakken verbeterd kunnen worden; de opleiding geeft aan voornemens te zijn hiervoor ‘ankerfiguren’ aan te stellen.

Voor het verwerven of aanscherpen van diverse bekwaamheden kunnen docenten ook terecht bij de dienst Onderwijs van Thomas More (er is een ‘survivalkit voor starters’). Er is ook een interne studiedag waarop diverse workshops gevolgd kunnen worden.

De commissie heeft geïnventariseerd in hoeverre ook de docenten verbonden zijn met de beroepspraktijk. De commissie waardeert dat de opleiding diverse voorbeelden kan geven van collega’s die voor de meerderheid van hun werktijd in de praktijk werkzaam zijn. Bij de aanwerving, zo geeft de opleiding aan, is dit ook een belangrijk bespreekpunt.

De commissie is van mening dat de mogelijkheden die worden geboden om zich als docent te bekwamen goed doordacht zijn. Wel wil de commissie de opleiding meegeven goed na te (blijven) gaan in hoeverre het centrale aanbod van de hogeschool ook specifiek genoeg ingericht is voor graduaatsopleidingen. Het feit dat docenten gedeeltelijk werkzaam zijn in het werkveld acht de commissie zeer positief; het verwerven en aanscherpen van pedagogisch-didactische bekwaamheden van docenten uit het werkveld, is een blijvend aandachtspunt.

Tot slot heeft de commissie bemerkt dat de grens tussen een graduaats- en bacheloropleiding voor het werkveld aanvankelijk niet voldoende duidelijk was. Voorts werd aangegeven dat dit door de introductie van het 'mentorenboekje' en het intakegesprek, waarin heldere kaders en verwachtingen worden gecommuniceerd, zeer verduidelijkt is. De commissie moedigt de opleiding aan hier aandacht aan te blijven geven, voornamelijk bij de aanwerving van nieuwe werkplekplaatsen.

2.5 OLR en toetsing

"Als ik meer Frans nodig zou hebben, zou ik gewoon meer Frans krijgen."
-student

De graduaatsopleiding vertrekt vanuit de domeinspecifieke leerresultaten (DLR). Deze DLR zijn door de opleiding geclusterd tot 7 opleidingsspecifieke leerresultaten (OLR) die zijn gekoppeld aan 7 rollen die een sales supportmedewerker opneemt (zie ook bijlage 2). Tijdens het gesprek is de verhouding tussen de OLR en het beoogde niveau van de opleiding besproken. De commissie vindt de OLR ambitieus geformuleerd en het abstractieniveau doet af en toe zelfs denken aan bachelorniveau. De

opleiding geeft aan zich bij de formulering gekeken te hebben naar hetgeen binnen Vlaanderen behoefte aan is. Wel, zo geeft de opleiding aan, moeten de omschreven leerresultaten gezien worden binnen de context van niveau 5. Zo wordt bijvoorbeeld niet van de *reporting analyst* (OLR 3 – zie bijlage 2) verwacht een marktbreed voorstel in te dienen maar kan hij wel doorvragen en een advies opstellen voor een minder complex (klant)vraagstuk.

Ter voorbereiding op de gesprekken heeft de commissie ECTS-fiches bestudeerd waarin de beoogde doelen, inhouden, werkvormen en evaluatie van de modules beschreven staan. Met betrekking tot de talen merkt de commissie op dat de studenten in het eerste jaar geen Frans en in het derde jaar geen Engels krijgen. De opleiding geeft aan dat dit zo is om de studiebelasting voor de student hanteerbaar te houden. Ook binnen het taalonderwijs is flexibiliteit mogelijk: Frans is een groot struikelblok voor studenten maar als studenten in een Franstalig bedrijf werken kan er meer voorzien worden in een uitgebreider aanbod. De commissie vraagt de opleiding om voor wat betreft het verwachte eindniveau van de talen enerzijds goed afstemming te (blijven) zoeken met de verwachtingen van het werkveld en anderzijds te bewaken dat de eindcompetenties op graduaatsniveau worden behaald (en niet 'doorschieten' naar bachelorniveau).

De opleiding heeft het toetsbeleid van Thomas More als vertrekpunt genomen en heeft verplicht gesteld om tussentijds minimaal 10% te toetsen. De werkvorm kan verschillen (bijvoorbeeld een opdracht of een kennistoets), maar de student wordt sowieso in de gelegenheid gesteld tussentijds al eens getoetst te worden.

Elk OPO dient op een gegeven moment afgetoetst te worden; de docenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de toetsing van hun OPO. De commissie heeft de toetsmatrix bestudeerd en geconstateerd dat de opleiding gebruikt maakt van een veelvoud aan toetsvormen doorheen de opleiding. Het toetsstelsel is naar de mening van de commissie complex opgezet en hoewel de toelichting van de opleiding veel verduidelijking biedt, wil de commissie de opleiding graag meegeven aandacht te houden voor helderheid, eenvoud en schaalbaarheid/organiseerbaarheid van de toetsing op het moment dat de opleiding in volume zal toenemen.

Er wordt veel gecoacht binnen de opleiding. Het valt de commissie op dat de coach soms ook de beoordelaar is en raadt de opleiding daarom aan aandacht te besteden aan de potentiële gevallen van een mismatch tussen een coach en een student, of een mogelijk rolconflict coaching/beoordeling. De opleiding benadrukt de toegankelijkheid van de docenten, hetgeen door de student bevestigd wordt. Mocht desondanks de student behoefte hebben aan nadere begeleiding, is er een ombudsman beschikbaar. Ook worden testresultaten niet door één docent gegeven, maar vanuit een groter team waardoor er gedeeld zicht is op de resultaten van de student.

Er zijn drie OPO's per thema die worden afgetoetst, de opleiding geeft aan dat er geen (afsluitend) eindwerk is. De opleiding geeft aan dat er geen graduaatsproef is. Het beoordelen van het werkplekleren gebeurt door een jury; deze jurybeoordeling vormt de afsluitende toetsing.

De commissie adviseert de opleiding het standpunt rondom het afsluitend onderdeel van de opleiding nog eens te bezien. De commissie onderschrijft de mening van de opleiding dat de inhoudelijke aftoetsing op een (ander) moment in de opleiding kan plaatsvinden, maar is van mening dat een (feestelijk) afsluitend moment nu nog wat ontbreekt binnen de opleiding.

3 Oordeel

Met veel genoegen heeft de commissie kennisgenomen van het vooraf bezorgde informatiedossier. Het toelichtend gesprek met vertegenwoordigers van de opleiding heeft in een open sfeer plaatsgevonden en heeft bijgedragen aan de verduidelijking en oordeelvorming door de commissie.

De focus van de opleiding op werkstudenten en heroriënteerders is naar het oordeel van de commissie goed onderbouwd en getuigt van een goede afstemming en samenwerking met het werkveld. De student wordt beslist centraal gesteld, hetgeen ook blijkt uit de flexibiliteit die de opleiding toont bij het aanbieden van workshops en lessen en de aangeboden mogelijkheden voor het verwerven van bewijsmateriaal in het portfolio. De commissie geeft de opleiding als aanmoediging mee deze flexibiliteit goed af te (blijven) stemmen met het werkveld. De commissie attendeert de opleiding eveneens op het belang van actieve opvolging indien (werk)studenten niet (genoeg) verschijnen. De commissie heeft geconstateerd dat een dagopleiding voor generatiestudenten op korte termijn zou kunnen starten en dat de opleiding zich heeft voorbereid op de andere noden van generatiestudenten.

De commissie heeft vastgesteld dat de geformuleerde OLR passen bij het niveau van een graduaatsopleiding en dat de opleiding zich bewust is van de context waarbinnen deze OLR moeten worden aangetoond. De commissie heeft een enthousiast docententeam ontmoet en heeft met genoegen geconstateerd dat binnen het docententeam een duidelijke link met het werkveld aanwezig is. De verwerving van de didactische bekwaamheden door docenten uit het werkveld is naar het oordeel van de commissie nog wel een aandachtspunt. Ook geeft de commissie de opleiding het advies mee de scholing te allen tijde in te (laten) richten voor het graduaatsniveau.

Het curriculum zit goed in elkaar en de toetssystematiek is door de opleiding helder uit te leggen. De commissie waardeert de aandacht van de opleiding voor de Engelse en Franse taal binnen de opleiding; wel raadt zij de opleiding aan de haalbaarheid van het eindniveau van de talen in het oog te houden.

Werkplekieren is een essentieel en substantieel deel van de opleiding, zo concludeert de commissie. De commissie is onder de indruk van de grondige werkplekscan die de opleiding heeft ontwikkeld. Ook heeft de commissie met instemming kennisgenomen van de vele contactmomenten in de driehoek en de begeleiding van de studenten op de werkplek is intensief, hetgeen een aandachtspunt is als de opleiding in omvang zou toenemen. Het mentorenboekje en het intakegesprek hebben de scheidslijn tussen graduaat en bachelor zeer verduidelijkt voor het werkveld. Hoewel het werkplekieren door de jurybeoordeling duidelijk wordt afgesloten, geeft de commissie aan de opleiding de overweging mee om een duidelijk afsluitmoment te organiseren, met name om de afronding van een driejarig leertraject te bekronen.

Op basis van het gevoerde onderzoek naar de kwaliteit van de opleiding graduaat in de Sales Support van Hogeschool 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.

Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding

Instelling	Thomas More Kempen vzw
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
Afstudeerrichtingen	-
opleidingstrajecten voor werkstudenten, voltijds/deeltijds trajecten, dag-/avondonderwijs, onderscheiden vormen van diplomering	<ul style="list-style-type: none"> • Deeltijds opleidingstraject voor werkstudenten • Voltijds dagtraject
De vestiging(en) waar de opleiding wordt aangeboden	<ul style="list-style-type: none"> • Geel • Lier • Turnhout
Onderwijstaal	Nederlands
Studieomvang (in studiepunten)	120
Aansluitingsmogelijkheden en vervolgopleidingen	Bachelor in het bedrijfsmanagement; afstudeerrichting marketing

Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten

1. Klantenbeheerder | De gegradueerde in de sales support onderhoudt een optimale relatie met klanten en prospecten en beheert administratief de klanten- en verkooprelatie.
2. Planner - organisator | De gegradueerde in de sales support plant, organiseert, coördineert en realiseert alle administratieve handelingen verbonden aan het verkoopproces.
3. Reporting Analist | De gegradueerde in de sales support analyseert de markt en formuleert voorstellen voor initiatieven met het oog op een stijgende omzet bij rendabele bestaande of nieuwe klanten.
4. Verkoper | De gegradueerde in de sales support beheerst commerciële vaardigheden en behaalt de verkoopdoelstellingen door optimalisatie van het verkoopproces en de klantenbeleving vanuit een commerciële attitude.
5. Teamspeler | De gegradueerde in de sales support werkt constructief samen en resultaatgericht binnen een team en de organisatie.
6. Communicator | De gegradueerde in de sales support communiceert doelgericht met klanten en andere medewerkers en partners van het bedrijf.
7. Professional | De gegradueerde in de sales support reflecteert en is voldoende kritisch over het eigen gedrag en leerproces; neemt verantwoordelijkheid, treedt op als voorbeeld en is flexibel; toont ondernemerszin, een hands-on mentaliteit, zet zijn probleemoplossend en organiserend vermogen in; en handelt ethisch, loyaal en maatschappelijk verantwoord.

Bijlage 3: Samenstelling van de commissie

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

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

Veerle De Meyere (*commissielid*), Opleidingshoofd graduaat accounting administration & marketing- en communicatiesupport Arteveldehogeschool;

Dominique Vanoverberghe (*commissielid*), Customer Service Manager TVH;

Alicia Decoster, (*student-commissielid*), Voormalig student graduaat Meertalig Secretariaat aan AP Hogeschool en bachelor in het Office Management aan Odisee. Momenteel student 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

1 oktober 2021 Voorbereidend overleg - beoordelingscommissie

7 oktober 2021 Toelichtend gesprek - beoordelingscommissie en afvaardiging van de opleiding

- 9u-10u voorbereidend overleg beoordelingscommissie
- 10u-11u30 toelichtend gesprek, gesprekspartners:
 - Opleidingsmanager / waarnemend unitmanager
 - Opleidingscoördinator
 - Docent professional skills en communicatie & beleidsmedewerker werkplekieren
graduaten business
 - Expert uit het werkveld, ook docent communicatie, Engels en klant in de organisatie
 - Onderwijsondersteuner
 - Student (nu nieuw gestart in de geactualiseerde opleiding graduaat marketing)
- 11u30-12u30 nabespreking beoordelingscommissie

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”

Verplichte bijlagen bij het informatiedossier

- Bijlage 1: Domeinspecifieke leerresultaten
- Bijlage 2: Overzicht overeenkomstige opleidingen
- Bijlage 3: Schematisch overzicht van het volledige curriculum
- Bijlage 4: Inhoudsbeschrijvingen van de eerste 60 studiepunten
- Bijlage 5: Beschrijving van het personeel
- Bijlage 6: Overzicht van de contacten met het werkveld

Niet-verplichte bijlagen bij het informatiedossier

- Bijlage 7: Opleidingsspecifieke leerresultaten
- Bijlage 8: Leerresultatenmatrix
- Bijlage 9: Toetsmatrix
- Bijlage 10: Mentorenboekje

Documenten beschikbaar gesteld tijdens de dialoog

- Werkplekscan
- Evaluatiedocumenten werkplekieren

