



## **BEOORDELINGSRAPPORT**

Beperkte opleidingsbeoordeling

**Associate degree-opleiding  
Sales en Accountmanagement**  
deeltijd

**Hogeschool Rotterdam**

**De kracht van  
kennis.**



# **BEOORDELINGSRAPPORT**

Beperkte opleidingsbeoordeling

**Associate degree-opleiding  
Sales en Accountmanagement  
deeltijd**

**Hogeschool Rotterdam**

CROHO nr. 80126

Hobéon Certificering

**Datum**

15 januari 2020

**Auditpanel**

H.J.L.M. (Eric) van de Luitgaarden

J.W. (John) Lankheet

T. (Tom) Spanjaard

D. (Dennis) van Heiningen

R. (Rob) Beltman (referent)

**Secretaris**

R. (Roel) van Krieken



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1.</b>	<b>BASISGEGEVENS</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>SAMENVATTING</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>ALGEMEEN EINDOORDEEL</b>	<b>15</b>
<b>6.</b>	<b>AANBEVELINGEN</b>	<b>17</b>
BIJLAGE I	Scoretabel	19
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	21
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	23
BIJLAGE IV	Panelsamenstelling	25



## 1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool Rotterdam
status instelling	Bekostigd
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Positief besluit november 2013
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	Ad Sales en Accountmanagement
registratienummer croho	80126
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Associate degree
graad en titel	Associate degree
aantal studiepunten	120 EC
afstudeerrichtingen	n.v.t.
locatie	Rotterdam
variant	Deeltijd
joint programme	n.v.t.
onderwijstaal	Nederlands
datum audit / opleidingsbeoordeling	18 juni 2019 bezoek afstudeersessies 6 november 2019 locatiebezoek





## 2. **SAMENVATTING**

De Associate degree-opleiding Sales en Accountmanagement leidt studenten op tot sales professionals. Professionals die aan de hand van het verkoopproces een vraagstuk leren vertalen naar verkoopacties voor de organisatie.

### **Standaard 1. Beoogde leerresultaten**

Oordeel: voldoet

De opleiding stemt volgens het panel de beoogde leerresultaten af op de behoefte uit het werkveld en het beoogde Ad-niveau. Het werkveld wordt nauw betrokken bij de ontwikkeling van de opleiding. Het panel complimenteert de opleiding met de wijze waarop zij het beroepsprofiel en het Ad-niveau afstemt met het werkveld. De uitgangspunten voor het vormgeven van de opleiding zijn volgens het panel relevant. De visie op onderzoek is afgestemd op het beroepsprofiel. Een visie op internationalisering is aanwezig maar kan verder worden uitgewerkt geconcentreerd op de internationale Rotterdamse regio.

Het panel concludeert op basis van de bevindingen dat de opleiding voor standaard 1 voldoet aan basiskwaliteit.

### **Standaard 2. Onderwijsleeromgeving**

Oordeel: voldoet

Het panel is uitgesproken positief over het onderwijskundig ontwerp van de opleiding en de kwaliteit van het docentteam. Het programma zit volgens het panel goed in elkaar en richt zich op de essentie van de beoogde leerresultaten: het verkoopproces. De balans tussen theorie en praktijk is aanwezig. De opdrachten en de vaardigheidstrainingen zijn erop gericht om studenten de juiste competenties en (onderzoekende) beroepshouding te laten ontwikkelen. Het panel vindt dat de opleiding het aanleren van interculturele vaardigheden beter moet verankeren in het programma. Het docententeam is hecht en betrokken. Er zijn voldoende mogelijkheden voor het personeel om zich verder te professionaliseren. De omvang van het team kan een mogelijk zorgpunt zijn indien het aantal studenten groeit. Het panel adviseert de opleiding dan ook om hier proactief op te handelen. De studiebegeleiding is toereikend en toegespitst op de behoefte van de student. Studenten zijn tevreden over de begeleiding en de opleiding specifieke voorzieningen. De opleiding evalueert op een deugdelijke wijze het onderwijs.

Het panel concludeert dat het programma en de leeromgeving het mogelijk maken voor studenten om de beoogde leerresultaten te behalen. Hiermee voldoet de opleiding aan basiskwaliteit voor standaard 2.

### **Standaard 3. Toetsing**

Oordeel: voldoet

Het panel concludeert dat het systeem van toetsen en beoordelen deugdelijk is vormgegeven en past bij de leeromgeving van de opleiding. Toetsen dragen bij aan het leerproces van de student. De toetsen zijn volgens het panel valide en de beoordelingen betrouwbaar en voldoende onafhankelijk. Een sterk punt vindt het panel de relevante en authentieke toetsvormen. Studenten zijn over het algemeen tevreden over het toetsen en beoordelen. In de beoordelingsformulieren ziet het panel nog ruimte voor verdere verbetering. De afstudeerfase is goed vormgegeven, aldus het panel.

De examencommissie voert haar wettelijke taak uit. Het panel beveelt de opleiding aan om te onderzoeken op welke wijze het domein van sales en accountmanagement nog beter vertegenwoordigd kan worden in de examencommissie.

Op basis van bovenstaande argumenten concludeert het panel dat de opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing. De opleiding voldoet aan basiskwaliteit voor standaard 3.

#### **Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten**

Oordeel: voldoet

De opleiding leidt studenten op die voldoen aan de verwachting van het werkveld. Het werkveld en de alumni zijn tevreden over de wijze waarop afgestudeerden functioneren in de praktijk. Het panel concludeert dat studenten de beoogde leerresultaten weten te realiseren. Dit blijkt uit de door het panel bijgewoonde afstudeersessies en de bestudeerde papieren eindwerken van de studenten.

Het panel komt tot de conclusie dat de opleiding aantoont dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd. De opleiding voldoet aan de basiskwaliteit voor standaard 4.

#### **Algemene conclusie:**

De Associate degree-opleiding Sales en Accountmanagement is volgens het panel een goed ontworpen opleiding waarin het verkoopproces centraal staat. Het werkveld en studenten zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de opleiding. De afgestudeerden creëren impact in de beroepspraktijk.

Op basis van de beslisregels van het beoordelingskader van de NVAO komt het panel tot de conclusie dat de deeltijd Ad-opleiding Sales en Accountmanagement van de Hogeschool Rotterdam voldoet aan basiskwaliteit. Het panel adviseert de NVAO de accreditatie van de opleiding te continueren.

Na instemming van de panelleden is dit rapport vastgesteld door de voorzitter te Den Haag op 20 november 2019.

### 3. INLEIDING

Het voorliggende beoordelingsrapport is de resultante van een zogeheten 'Beperkte Opleidingsbeoordeling' van de Associate degree Sales en Accountmanagement van Hogeschool Rotterdam. Deze opleidingsbeoordeling heeft niet plaatsgevonden in een zogenoemd 'cluster' van opleidingsbeoordelingen.

Het auditpanel dat bestaat uit onafhankelijke deskundigen (zie bijlage IV voor een toelichting) gebruikte voor de beoordeling het beoordelingskader uit september 2018 van de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO)<sup>1</sup>.

Dit rapport behandelt achtereenvolgens de bevindingen, overwegingen en conclusies van het auditpanel ten aanzien van de NVAO-kwaliteitsstandaarden 'beoogde leerresultaten', 'onderwijsleeromgeving', 'toetsing' en 'gerealiseerde leerresultaten'.

#### **Karakteristiek van de opleiding**

De Associate degree Sales en Accountmanagement (hierna: SAM) is één van de veertien Ad-opleidingen van de Hogeschool Rotterdam. Alle Ad-opleidingen ressorteren onder de Rotterdam Academy. De Ad SAM valt binnen het economische domein. De Hogeschool Rotterdam is de Ad SAM in september 2016 gestart onder de bacheloropleiding Commerciële Economie. Sinds 1 januari 2018 is de Ad SAM een zelfstandige opleiding. In studiejaar 2019-2019 studeren er in totaal 52 studenten aan de opleiding.

#### **Ontwikkelingen sinds de toets nieuwe opleiding (2016)**

Sinds de toets nieuwe opleiding van de NVAO (2016) heeft de opleiding gewerkt aan de volgende punten:

- Verankeren van kenniselementen en houdingsaspecten in (1) de opdrachten die studenten uitvoeren op hun werkplek en in de lessen en (2) de toetsmatrijzen van de cursussen.
- Actualiseren en implementeren van de body of knowledge and skills (BoKS).
- De beroepsrelevantie van de opleiding continu afstemmen met het werkveld.

#### **Ambitie van opleiding**

Het management van de opleiding heeft de ambitie om op termijn te starten met een voltijdse variant van de Ad SAM. Onderdeel van deze ambitie is om een nieuwe onderwijsleeromgeving te ontwikkelen die aansluit bij een voltijdse doelgroep. De opleiding lichtte tijdens het locatiebezoek op 6 november 2019 de ambitie in een presentatie toe. Het panel is positief gestemd over de ambitie die de opleiding uitspreekt. De ambitie is passend bij de ontwikkeling (en leeftijd) van de opleiding. Het panel besprak deze ambitie tijdens gesprekken. Mede om de huidige kwaliteit af te zetten tegen de uitgesproken ambitie. Uit het locatiebezoek constateert het panel dat bij de start van een voltijdse variant goed gekeken moet worden naar de onderwijsleeromgeving, de onderwijslogistiek en het docententeam.

---

<sup>1</sup> Beoordelingskader Accreditatiestelsel Hoger Onderwijs Beperkte of Uitgebreide opleidingsbeoordeling, Nederlands-Vlaamse Accreditatie organisatie d.d. september 2016.



## 4. OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN

### 4.1. Beoogde leerresultaten

**Standaard 1: De beoogde leerresultaten passen bij het niveau en de oriëntatie van de opleiding en zijn afgestemd op de verwachtingen van het beroepenveld en het vakgebied en op internationale eisen.**

Toelichting NVAO: De beoogde leerresultaten beschrijven aantoonbaar het niveau (associate degree, bachelor of master) zoals gedefinieerd in het Nederlands kwalificatieraamwerk en de oriëntatie (hbo of wo) van de opleiding. Ze sluiten bovendien aan bij de actuele eisen die vanuit het regionale, het nationale en het internationale perspectief door het beroepenveld en het vakgebied worden gesteld aan de inhoud van de opleiding. Voor zover van toepassing zijn de beoogde leerresultaten tevens in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving.

#### Bevindingen

De Ad Sales en Accountmanagement (hierna: SAM) leidt studenten op tot sales professionals. Die professionals leren aan de hand van het verkoopproces een vraagstuk te vertalen naar verkoopacties voor de organisatie. De Ad SAM leidt op tot de volgende functies:

- Sales representative / verkoper
- Commercieel medewerker binnen- en buitendienst
- Medewerker relatiebeheer
- Junior salesmanager
- Accountmanager

#### *Beoogde leerresultaten*

De opleiding legt de beoogde leerresultaten vast in het opleidingsprofiel. De beoogde leerresultaten zijn ontwikkeld in nauwe samenwerking met het werkveld. Het panel spreekt zijn waardering uit voor de wijze waarop de opleiding het werkveld hierbij betreft. Het Ad-niveau is afgestemd op de behoefte van het werkveld en is terug te vinden in de beoogde leerresultaten. De opleiding kent vijf generieke competenties:

Competentie	Omschrijving
Analyseren	Het vermogen om complexe vraagstukken uiteen te rafelen in hoofd- en bijzaken.
Creëren	Het vermogen oplossingen te creëren voor vraagstukken.
Communiceren	Het vermogen doelgericht te communiceren binnen de eigen werkomgeving en met directbetrokkenen, op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies.
Professioneel handelen	Het vermogen om in een beroepsomgeving te functioneren als beginnend beroepsbeoefenaar.
Leren	Het vermogen om het eigen handelen en dat van anderen af te stemmen op doelen en werk- en leerprocessen die daarmee samenhangen.

Naast de competenties ontwikkelde de opleiding ook beroepshoudingsaspecten: daadkracht, hands-on mentaliteit, lef, overtuigingskracht, creativiteit, resultaatgericht en klantgericht. De houdingsaspecten dragen bij aan de ontwikkeling van de student. Het panel acht deze houdingsaspecten passend bij de beoogde leerresultaten.

#### *Uitgangspunten*

De opleiding kent een aantal belangrijke uitgangspunten voor het vormgeven van de opleiding: verkoopproces centraal, holistische competentieontwikkeling en praktijkgerichtheid. Op een adequate wijze werkt de opleiding deze uitgangspunten uit in het ontwerp van de opleiding.

Het panel herkent deze punten uit de gesprekken tijdens het locatiebezoek. De Rotterdamse profilering is volgens het panel aanwezig. Studenten ontwikkelen een pragmatische insteek en relevante soft skills. Ze zijn in staat om denken te koppelen aan doen.

#### *Onderzoek en internationalisering*

De opleiding beoogt studenten een onderzoekende beroepshouding te laten aannemen. Dit vertaalt zich volgens het panel in nieuwsgierige studenten met een proactieve houding. Het panel vindt dit passend bij het niveau van de opleiding. Internationalisering krijgt vorm door het aanleveren van interculturele vaardigheden. Studenten leren om zaken te doen met klanten van een andere cultuur of afkomst. Volgens het panel is dit relevant voor het werkveld in de regio Rotterdam. Maar het panel ziet dat er internationalisering nog zwaarder aangezet kan worden. Het panel beveelt aan om de visie op internationalisering verder uit te werken en te concentreren op de internationale Rotterdamse regio.

#### *Werkveld*

Het panel sprak tijdens het locatiebezoek met een zeer betrokken vertegenwoordigers van het werkveld. Er is een functionerende werkveldcommissie. De opleiding onderhoudt ook naast de werkveldcommissie op allerlei manieren contact met het werkveld. Bijvoorbeeld doordat enkele docenten ook nog werkzaam zijn in de praktijk. Nieuwe ontwikkelingen in het veld neemt de opleiding op in het beroepsprofiel. De werkveldcommissie gaf aan dat een visionair of trendsetter een waardevolle toevoeging zou kunnen zijn voor de commissie.

### **Weging en Oordeel**

Oordeel: voldoet

De opleiding stemt volgens het panel de beoogde leerresultaten af op de behoefte uit het werkveld en het beoogde Ad-niveau. Het werkveld wordt nauw betrokken bij de ontwikkeling van de opleiding. Het panel complimenteert de opleiding met de wijze waarop zij het beroepsprofiel en het Ad-niveau afstemt met het werkveld. De uitgangspunten voor het vormgeven van de opleiding zijn volgens het panel relevant. De visie op onderzoek is afgestemd op het beroepsprofiel. Een visie op internationalisering is aanwezig maar kan verder worden uitgewerkt geconcentreerd op de internationale Rotterdamse regio.

Het panel concludeert op basis van de bevindingen dat de opleiding voor standaard 1 voldoet aan basiskwaliteit.

## 4.2. Onderwijsleeromgeving

### **Standaard 2: Het programma, de onderwijsleeromgeving en de kwaliteit van het docententeam maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde leerresultaten te realiseren.**

Toelichting NVAO: De beoogde leerresultaten zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma. Hierbij wordt rekening gehouden met de diversiteit van de toegelaten studenten. De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding te verzorgen en geven begeleiding. De onderwijsleeromgeving bevordert dat studenten op actieve wijze deelnemen aan de vormgeving van het eigen leerproces (*student-centred*).

Indien het onderwijs in een andere taal dan het Nederlands wordt verzorgd, motiveert de opleiding deze keuze. Dit geldt ook indien de opleiding een anderstalige opleidingsnaam hanteert. Docenten beschikken over voldoende beheersing van de taal waarin zij doceren. Voorzieningen worden niet beoordeeld, tenzij deze specifiek voor de betreffende opleiding zijn getroffen.

### **Bevindingen**

#### **Programma**

De beoogde leerresultaten zijn adequaat vertaald in een toereikend programma voor studenten. Het panel ziet een onderwijskundig sterk ontworpen opleiding. Kennis, vaardigheden en attitude zijn terug te vinden in alle afzonderlijke onderwijseenheden. De opleiding is gericht op de ontwikkeling van de student. Er zijn drie leerlijnen in het programma: kennislijn, vaardighedenlijn en talentontwikkelingslijn. De complexiteit en zelfstandigheid neemt toe naarmate het programma vordert. Studenten zijn tevreden over het programma en de leeromgeving.

Het verkoopproces vormt het uitgangspunt van het programma. In elke onderwijsperiode staat een andere fase van het verkoopproces centraal. Aan elke fase van het verkoopproces is een actueel vraagstuk gekoppeld. Studenten lossen dit vraagstuk op door het toepassen van de behandelende kennis, vaardigheden en door het maken van opdrachten. Ter illustratie: in de fase 'klant' werken studenten aan een marketingcommunicatieplan en in de fase 'aftersales' ontwikkelen studenten een klanttevredenheidsonderzoek of evalueren het huidige klanttevredenheidsonderzoek van hun organisatie. De opdrachten zijn er op gericht om studenten te laten (en leren) samenwerken. Studenten leren in leerteams. In de samenstelling van deze leerteams houdt de opleiding rekening met de persoonlijke kenmerken van studenten.

De verhouding tussen kennis en praktijk is volgens het panel goed. De studiedag van studenten is onderverdeeld in twee delen. Een ochtenddeel staat in het teken van kennis en een middagdeel in het teken van de praktijk en het toepassen van kennis. Daarnaast wordt er gewerkt aan communicatie vaardigheden en reflectie op het eigen leerproces van de student. Meerdere praktijktrainers trainen de studenten in hun verkoopvaardigheden en het ontwikkelen van de juiste beroepshouding.

Het programma kent volgens het panel voldoende elementen om de onderzoekende beroepshouding van studenten te ontwikkelen. Alle studenten worden getraind in Business English Skills. Het ontwikkelen van interculturele sensitiviteit is aanwezig, maar mag volgens het panel prominenter naar voren komen. Dit ligt in lijn met de opmerking van het panel over de visie op internationalisering in standaard 1.

De opleiding hanteert de wettelijke instroomeisen. Het uitgangspunt hierbij is dat de student beschikt over een relevante werkomgeving. Het panel ziet dat de instroom divers is: leeftijd, achtergrond, (werk)ervaring en motivatie. Het programma is erop gericht dat het voor alle studenten mogelijk is om de beoogde leerresultaten te behalen.

## **Docenten**

Het docententeam bestaat uit vijf docenten. De totale aanstelling is 3,6 fte. Het panel typeert het docententeam als een klein, hecht en betrokken team. Er zijn twee praktijktrainers die specifiek worden ingezet voor het aanleren van vaardigheden. Gastdocenten vullen het team aan met specifieke expertise. In het team zit ook voldoende expertise op het gebied van de Engelse taal en de aansluiting op het startniveau van studenten (mbo niveau 4). Het panel constateert dat docenten voldoende professionaliseringsactiviteiten kunnen ondernemen. Een aantal activiteiten op het gebied van didactiek en toetsing zijn verplicht voor docenten die meer dan 0,3 fte voor de opleiding werkzaam zijn.

De kracht van het docententeam is volgens het panel ook een punt van zorg. De kleine omvang van het team is ten tijde van het locatiebezoek passend: het team houdt zichzelf in balans en heeft voldoende expertise. Bij een eventuele groei van het aantal studenten kan deze situatie veranderen. Het panel beveelt de opleiding aan om alvast te onderzoeken op welke wijze de continuïteit en de expertise van het team kan worden versterkt.

## **Voorzieningen**

De fysieke voorzieningen zijn volgens het panel toereikend om het programma tot uitvoering te brengen. De Rotterdam Academy heeft eigen herkenbare plek binnen het pand van de Hogeschool Rotterdam. Studenten zijn over het algemeen tevreden over de locatie. De klimaatbeheersing en de grootte van de lokalen is volgens de studenten nog wel een punt van aandacht.

Het panel constateert dat studenten toegang hebben tot alle benodigde informatie. Het programma *Canvas* en *CumLaude* wordt als elektronische leeromgeving ingezet.

De begeleiding van de studenten is volgens het panel toegespitst op de behoefte van de student. Studenten zijn tevreden over de begeleiding. Met name over de bereikbaarheid en de persoonlijke aandacht. De praktijktrainers begeleiden de studenten bij het aanleren van de verkoopvaardigheden.

Uit de gesprekken en de documentatie constateert het panel dat er een werkende opleidingscommissie aanwezig is. De commissie voert haar wettelijke taken uit. Hiernaast ziet het panel dat de opleiding beschikt over een systeem van klassenvertegenwoordigers voor het monitoren en ontwikkelen van de 'kleine kwaliteit' van de opleiding.

## **Weging en Oordeel**

Oordeel: voldoet

Het panel is uitgesproken positief over het onderwijskundig ontwerp van de opleiding en de kwaliteit van het docententeam. Het programma zit volgens het panel goed in elkaar en richt zich op de essentie van de beoogde leerresultaten: het verkoopproces. De balans tussen theorie en praktijk is aanwezig. De opdrachten en de vaardigheidstrainingen zijn erop gericht om studenten de juiste competenties en (onderzoekende) beroepshouding te laten ontwikkelen. Het panel vindt dat de opleiding het aanleren van interculturele vaardigheden beter moet verankeren in het programma. Het docententeam is hecht en betrokken. Er zijn voldoende mogelijkheden voor het personeel om zich verder te professionaliseren. De omvang van het team kan een mogelijk zorgpunt zijn indien het aantal studenten groeit. Het panel adviseert de opleiding dan ook om hier proactief op te handelen. De studiebegeleiding is toereikend en toegespitst op de behoefte van de student. Studenten zijn tevreden over de begeleiding en de opleiding specifieke voorzieningen. De opleiding evalueert op een deugdelijke wijze het onderwijs.



Het panel concludeert dat het programma en de leeromgeving het mogelijk maken voor studenten om de beoogde leerresultaten te behalen. Hiermee voldoet de opleiding aan basiskwaliteit voor standaard 2.

## 4.3. Toetsing

### **Standaard 3: De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.**

Toelichting NVAO: De beoordeling is valide, betrouwbaar en voldoende onafhankelijk. De eisen zijn helder voor de studenten. De kwaliteit van de tentaminering en examinering wordt voldoende gewaarborgd en voldoet aan de wettelijke deugdelijkheidsvereisten. De toetsen ondersteunen het eigen leerproces van de student.

### **Bevindingen**

#### *Systeem toetsen en beoordelen*

Het toetsbeleid en –plan vormen het uitgangspunt voor het systeem van toetsen en beoordelen. De uitgangspunten passen volgens het panel bij uitgangspunten van het programma en de leeromgeving: competentiegericht toetsen en holistisch beoordelen. Het panel constateert dat toetsen bijdragen aan het leerproces van de student. De opleiding zet formatieve en summatieve toetsen in om dit te bewerkstelligen (via de drieslag feed-up, feedback en feedforward).

Het panel bekeek een steekproef van gemaakte toetsen en beoordelingsformulieren en is over het algemeen tevreden over de kwaliteit. De toetsen dekken de beoogde leerresultaten. De toetsvormen passen bij de verschillende fasen van het verkoopproces. Zo wordt er in de fase 'product' getoetst door middel van de opdracht 'salesjaarplan'. De beoordelingsformulieren passen bij het competentiegericht en holistisch beoordelen. Het panel ziet wel dat een volgende verbetering van de beoordelingsformulieren nodig is. De opleiding heeft dit punt zelf al op het netvlies en ondernam al eerste acties.

Studenten zijn over het algemeen tevreden over toetsen en beoordelen. Ze zijn erg positief gestemd over de relevantie en authenticiteit van de toetsvormen. Het panel deelt deze opvatting met de studenten. Studenten geven wel aan behoefte te hebben aan meer ontwikkelingsgerichte feedback. Het panel beveelt de opleiding aan om in de verbetering van de beoordelingsformulieren hiermee rekening te houden. Het tijdig publiceren van de cijfers benoemen studenten als aandachtspunt en de opleiding onderneemt hierop al acties.

#### *Afstuderen*

Het afstudeerprogramma van 15 EC bestaat uit de portfolio showcase (30%) en het performance assessment (70%). De portfolio showcase bestaat uit een presentatie van het samengestelde portfolio (SAM-talk) en een criteriumgericht interview. Enkele studenten geven aan meer duidelijkheid over de inhoud van het portfolio wenselijk te vinden. Het performance assessment bestaat uit het oplossen van een salesvraagstuk in een praktijksituatie. Het panel constateert dat er deugdelijke procedure is voor het beoordelen van de studenten. Een voorbeeld hiervan is het inzetten van twee assessoren voor het beoordelen van de student. De opleiding maakt hierbij alleen gebruik van getrainde assessoren.

#### *Examencommissie*

Sinds 2018-2019 is er voor alle Ad-opleidingen van Hogeschool Rotterdam een overkoepelende examencommissie. Deze commissie bestaat uit vijf interne leden en een extern lid. Een van de interne leden van een andere economische Ad-opleiding vertegenwoordigt de opleiding in de examencommissie. De examencommissie voert proactief en reactief activiteiten uit om de kwaliteit van de toetsen en beoordelingen te borgen. Voorbeelden hiervan zijn het vaststellen van criteria voor het beoordelen van toetsen en het aanwijzen van examinatoren. Er is een toetscommissie die werkt aan de kwaliteit van de toetsen en beoordelingsformulieren.

Het panel concludeert dat de examencommissie haar wettelijke taak uitvoert. De examencommissie werkt met een vertegenwoordiger uit het economische domein. Het panel ziet dat er ruimte is om de opleiding en de examencommissie verder naar elkaar toe te brengen.

Het panel beveelt aan om te onderzoeken op welke wijze het domein van Sales en Accountmanagement nog beter vertegenwoordigd kan worden in de commissie. Een mogelijkheid hiervoor is om de examencommissie verder inhoudelijk te verrijken met een vertegenwoordiger uit het veld van Sales en Accountmanagement.

### **Weging en Oordeel**

Oordeel: voldoet

Het panel concludeert dat het systeem van toetsen en beoordelen deugdelijk is vormgegeven en past bij de leeromgeving van de opleiding. Toetsen dragen bij aan het leerproces van de student. De toetsen zijn volgens het panel valide en de beoordelingen betrouwbaar en voldoende onafhankelijk. Een sterk punt vindt het panel de relevante en authentieke toetsvormen. Studenten zijn over het algemeen tevreden over het toetsen en beoordelen. In de beoordelingsformulieren ziet het panel nog ruimte voor verdere verbetering. De afstudeerfase is goed vormgegeven, aldus het panel. De examencommissie voert haar wettelijke taak uit. Het panel beveelt de opleiding aan om te onderzoeken op welke wijze het domein van sales en accountmanagement nog beter vertegenwoordigd kan worden in de examencommissie.

Op basis van bovenstaande argumenten concludeert het panel dat de opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing. De opleiding voldoet aan basiskwaliteit voor standaard 3.

## 4.4. Gerealiseerde leerresultaten

### **Standaard 4: De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd.**

Toelichting NVAO: Het realiseren van de beoogde leerresultaten blijkt uit de uitkomsten van toetsen, de eindwerken en de wijze waarop afgestudeerden in de praktijk of in een vervolgopleiding functioneren.

### **Bevindingen**

#### *Functioneren in de praktijk*

Het werkveld en de alumni zijn zeer tevreden over de wijze waarop afgestudeerden functioneren in de praktijk of in een vervolgopleiding. Het panel ziet dat de studenten tijdens hun studie al impact maken op de werkplek. Een gedeelte van de studenten krijgt al tijdens de studie een promotie en/of een andere functie, zo blijkt. Dit vindt het panel een positief gegeven.

#### *Gerealiseerde kwaliteit*

Het panel bezocht op 18 juni 2019 de afstudeersessies van studenten en bekeek voorafgaand aan het locatiebezoek papieren eindwerken van studenten. Op basis van deze gegevens constateert het panel dat de studenten de beoogde leerresultaten weten te realiseren. In de portfolio showcase (de presentatie en het criteriumgericht interview) is zichtbaar dat studenten kunnen vertellen over hun eigen ontwikkeling en daarop kunnen reflecteren. In het performance assessment wordt de beroepshouding duidelijk zichtbaar. De casuïstiek past volgens het panel bij het Ad-niveau. Het panel ziet dat de assessoren op een toereikende manier het cijfer van het performance assessment onderbouwen en dit ook aan de studenten uitleggen. De inhoud en kwaliteit van de papieren eindwerken zijn volgens het panel in lijn met het beeld van de afstudeersessies.

### **Weging en Oordeel**

Oordeel: voldoet

De opleiding leidt studenten op die voldoen aan de verwachting van het werkveld. Het werkveld en de alumni zijn tevreden over de wijze waarop afgestudeerden functioneren in de praktijk. Het panel concludeert dat studenten de beoogde leerresultaten weten te realiseren. Dit blijkt uit de door het panel bijgewoonde afstudeersessies en de bestudeerde papieren eindwerken van de studenten.

Het panel komt tot de conclusie dat de opleiding aantoont dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd. De opleiding voldoet aan basiskwaliteit voor standaard 4.

## **5. ALGEMEEN EINDOORDEEL**

De Associate degree-opleiding Sales en Accountmanagement is volgens het panel een goed ontworpen opleiding waarin het verkoopproces centraal staat. Het werkveld en studenten zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de opleiding. De afgestudeerden creëren impact in de beroepspraktijk.

Op basis van de beslisregels van het beoordelingskader van de NVAO komt het panel tot de conclusie dat de deeltijd Ad-opleiding Sales en Accountmanagement van de Hogeschool Rotterdam voldoet aan basiskwaliteit. Het panel adviseert de NVAO de accreditatie van de opleiding te continueren.



## **6. AANBEVELINGEN**

### **Internationalisering**

Het panel beveelt de opleiding aan om de visie op internationalisering verder uit te werken en te concentreren op de internationale Rotterdamse regio. In het programma zitten volgens het panel te weinig elementen om, voor de internationale Rotterdamse regio relevante, interculturele sensitiviteit te ontwikkelen. Dit hangt ook samen met de (inter)nationale werkomgeving van de student. Het panel adviseert om eerst helder te hebben wat de opleiding precies beoogt met internationalisering. Om vervolgens te bepalen welke activiteiten er nodig zijn om ook de student met een nationale werkomgeving zijn interculturele sensitiviteit voldoende te laten ontwikkelen.

### **Examencommissie**

Het panel concludeert dat de examencommissie haar wettelijke taak uitvoert. De examencommissie werkt met een vertegenwoordiger uit het economische domein. Het panel ziet dat er ruimte is om de opleiding en de examencommissie verder naar elkaar toe te brengen. Het panel beveelt aan om te onderzoeken op welke wijze het domein van Sales en Accountmanagement nog beter vertegenwoordigd kan zijn in de commissie. Een mogelijkheid hiervoor is om de examencommissie verder inhoudelijk te verrijken met een vertegenwoordiger uit het veld van Sales en Accountmanagement.

### **Beoordelingsformulieren**

De beoordelingsformulieren passen bij de competentiegericht en holistisch beoordelen. Het panel ziet wel dat een volgende verbeterslag van de beoordelingsformulieren nodig is. De opleiding heeft dit punt zelf al op het netvlies en eerste acties ondernomen. Het panel adviseert om de volgende punten mee te nemen in de verbeterslag: explicieter maken van de getoetste kennis, beoordelingscriteria in het formulier opnemen, versimpelen van het formulier (ZelCom) en de ruimte voor kwalitatieve feedback.





## BIJLAGE I    Scoretabel

<b>Scoretabel paneloordelen Hogeschool Rotterdam Associate degree Sales en Accountmanagement Deeltijd</b>	
<b>Standaard</b>	<b>Oordeel</b>
<b>Standaard 1. De beoogde leerresultaten</b>	voldoet
<b>Standaard 2. Onderwijsleeromgeving</b>	voldoet
<b>Standaard 3. Toetsing</b>	voldoet
<b>Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten</b>	voldoet
<b>Algemeen eindoordeel</b>	<b>voldoet</b>



## BIJLAGE II Programma, werkwijze en beslisregels

### Auditprogramma Beperkte Opleidingsbeoordeling<sup>2</sup> t.b.v. Associate degree Sales en Accountmanagement Hogeschool Rotterdam – 6 november 2019

Tijd	Betreft
8.00 - 8.30	<b>Inloop &amp; ontvangst panel</b> Bij Ingang Paviljoen RAc - receptie
8.30 - 9.00	<b>Presentatie Ad SAM</b> Presentatie over profilering en ambities
9.00 - 9.15	<b>Pauze en intern overleg panel</b>
9.15 - 10.15	<b>Gesprek docenten, curriculumcommissie en opleidingscommissie</b> Inhoud en vormgeving curriculum, leeromgeving, toetsing
10.15 - 10.30	<b>Pauze en intern overleg panel</b>
10.30 - 11.15	<b>Workshop Vaardigheid</b> Na afloop gelegenheid tot vragen stellen Beeld geven van uitvoering onderwijs vaardighedenlijn
11.15 - 12.00	<b>Gesprek toets- en examencommissie</b> Toetsing en afstuderen
12.00 - 13.30	<b>Lunch, materiaalbestudering en intern overleg panel</b>
13.30 - 14.30	<b>Studenten</b>
14.30 - 14.45	<b>Pauze en intern overleg panel</b>
14.45 - 15.30	<b>Werkveld en Alumni</b>
15.30 - 15.45	<b>Intern overleg panel</b>
15.45 - 16.15	<b>Gesprek management en directie</b> Eventueel pending issues
16.15 - 17.15	<b>Intern overleg: oordeelsvorming</b>
17.15 - 17.30	<b>Terugkoppeling</b>

#### Werkwijze

Bij de beoordeling van de betreffende opleiding is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde 'Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland' van september 2018. Daarin staan de standaarden vermeld waarop het auditpanel zich bij de beperkte opleidingsbeoordeling van een opleiding moet richten en de criteria aan de hand waarvan het auditpanel zijn oordeel over de opleiding moet bepalen.

De secretaris lichtte het auditpanel voorafgaand aan de visitatie uitgebreid voor over het beoordelingskader en de -procedure en over de van hen verwachte attitude voor, tijdens en na de visitatie. Tevens zorgde de secretaris voor een kalibratie van het auditpanel door de interpretatie van de standaarden, de oordelen en de beslisregels door te nemen. Tijdens het audittraject bewaakte de secretaris de correcte procesgang, zag erop toe dat het oordeel van het auditpanel conform het kader tot stand kwam en ondersteunde het proces van de oordeelsvorming.

Op basis van de door opleiding geleverde documentatie heeft het auditpanel zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de betreffende opleiding. Tijdens het locatiebezoek vond een voorbereidend intern paneloverleg plaats waarin het auditpanel het informatiedossier en de onderliggende documenten besprak. Bovendien zijn de bevindingen van het auditpanel over de eindwerken tijdens het vooroverleg onderling gedeeld.

<sup>2</sup> In verband met de privacywetgeving zijn in het programma uitsluitend de functies/rollen van gesprekspartners opgenomen. De namen van de gesprekspartners zijn bij de secretaris van het auditpanel bekend.

De visitatie was gericht op een verificatie van de bevindingen uit de documentenanalyse en het verkrijgen van aanvullende informatie over de inhoud van het programma. Dit geschiedde door gesprekken met vertegenwoordigers van de opleiding, studenten en het werkveld, die waren te kenschetsen als 'gesprekken tussen vakgenoten'.

De verificatie door het auditpanel geschiedde door verscheidene malen hetzelfde onderwerp met verschillende geledingen te bespreken en aan de hand van additionele documentatie en - daar waar het de huisvesting en de materiële voorzieningen betreft- ook door eigen waarneming.

Na overleg met de betreffende opleiding heeft het auditpanel met in achtneming van de daartoe strekkende regels van de NVAO en op basis van zijn documentanalyse en de daaruit voortvloeiende specifieke aandachtspunten de keuze van de gesprekspartners vastgesteld.

Het auditpanel bood studenten, docenten en andere betrokkenen bij de opleiding die niet waren opgenomen in het programma van het locatiebezoek, de gelegenheid om zaken onder de aandacht te brengen die zij van belang achten voor de beoordeling. Het auditpanel heeft geconstateerd, dat de betreffende opleiding de mogelijkheid daartoe tijdig en op correcte wijze bij hen onder de aandacht heeft gebracht en hen heeft geïnformeerd over hoe zij contact konden opnemen met de secretaris van het auditpanel.

Het oordeel van het auditpanel vastgelegd in een conceptrapport werd aan de opleiding voorgelegd voor een toets op eventuele feitelijke onjuistheden.

### **Beslisregels**

Volgens de NVAO-Beslisregels Accreditatie kan een standaard 'voldoet', 'voldoet ten dele' of 'voldoet niet' scoren. Hobéon heeft de beslisregels toegepast, zoals deze zijn opgesomd in het 'Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland, September 2018'. Wanneer er sprake is van verschillende varianten van een opleiding (bijvoorbeeld: voltijd, deeltijd en duaal), dan moet uit de beoordeling blijken dat voor elke variant de kwaliteit is gewaarborgd op grond van de standaarden uit het betreffende beoordelingskader om te komen tot een positief eindoordeel over de opleiding. Het eindoordeel over de opleiding luidt: 'positief', 'positief onder voorwaarden' of 'negatief'.

Indien een opleiding onder één CROHO-registratie wordt aangeboden op meerdere locaties, kan de opleiding alleen voor accreditatie in aanmerking komen als uit de beoordeling blijkt dat elke locatie voldoet aan de in het betreffende beoordelingskader genoemde kwaliteitsstandaarden.

#### *Beperkte opleidingsbeoordeling*

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval **positief** indien alle standaarden 'voldoet' scoren.

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval **positief onder voorwaarden** indien Standaard 1 voldoet en maximaal twee standaarden een 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het auditpanel het opleggen van voorwaarden adviseert.

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval **negatief** indien:

- een of meer standaarden 'voldoet niet' scoren
- standaard 1 'voldoet ten dele' scoort
- een of twee standaarden 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het auditpanel niet adviseert om voorwaarden op te leggen;
- drie of meer standaarden 'voldoet ten dele' scoren.

### **BIJLAGE III      Lijst geraadpleegde documenten**

- Zelfevaluatierapport opleiding Sales en Accountmanagement
- Opleidingsprofiel opleiding Sales en Accountmanagement
- Materiaal over duiding ad-niveau Rotterdam Academy
- Schematisch programmaoverzicht.
- Inhoudsbeschrijving (op hoofdlijnen) van de programmaonderdelen, met vermelding van
  - leerresultaten, leerdoelen, werkvormen, wijze van toetsen, literatuur (verplicht / aanbevolen), betrokken docenten en studiepunten.
- Onderwijs- en examenregeling – OER.
- Overzicht van het ingezette personeel
  - naam, functie, omvang aanstelling, graad en deskundigheid
- Overzichtslijst van *alle* recente eindwerken (of van portfolio's / werkstukken waaruit het door de student bereikte eindniveau kan worden afgeleid).
- Jaarverslag examencommissie en verslagen opleidingscommissie.
- Toetsopgaven + beoordelingscriteria en normering (antwoordmodellen) en een representatieve selectie van gemaakte toetsen (presentaties, stageverslagen, assessments, portfolio's e.d.) en beoordelingen.
- Representatieve selectie van handboeken en overig studiemateriaal.

Het panel woonde in totaal zes afstudeersessies bij en bekeek vijftien papieren eindwerken. Om redenen van privacy zijn de namen van afgestudeerden en hun studentnummers van wie het panel de eindwerken heeft bekeken niet opgenomen in deze rapportage. Namen van de afgestudeerde studenten, hun studentnummer evenals de titels van de eindwerken zijn bekend bij de secretaris van het auditpanel.



## BIJLAGE IV      Panelsamenstelling

Op 2 december heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de opleiding Sales en Accountmanagement van Hogeschool Rotterdam, onder het nummer 008190. Deze opleiding behoort niet tot een visitatiegroep.

Naam visitatiegroep:	n.v.t.
----------------------	--------

De secretaris van het auditpanel beschikt over nadere informatie over de samenstelling en expertise van de panelleden die in bovengenoemde visitatiegroep zijn ingezet.

In onderstaande tabel volgen korte functiebeschrijvingen van de panelleden die deelnamen aan het auditpanel van de in dit beoordelingsrapport beschreven opleiding.

Naam	Rol	Korte functiebeschrijvingen
De heer dr.mr. H.J.L.M. (Eric) van de Luytgaarden	Voorzitter	Eric van de Luytgaarden is lector Preventive Law aan de Hogeschool Zuyd. Hij is auditor in het hoger onderwijs in binnen- en buitenland en bij juridische professionals (mediators en notarissen) en heeft diverse bestuursfuncties in het (hoger) onderwijs.
De heer J.W. (John) Lankheet	Lid	John Lankheet is algemeen coördinator bij Avans Academie Associate Degrees te 's-Hertogenbosch.
De heer T. (Tom) Spanjaard MSc	Lid	Tom Spanjaard is kwartiermaker voor de opleiding Business Innovation en projectleider nieuw curriculum en hoofddocent voor de opleiding Ondernemerschap & Retail Management bij Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
De heer D. (Dennis) van Heiningen	Studentlid	Dennis van Heiningen is student aan de Ad opleiding Marketing Management van Avans Hogeschool.
De heer R. (Rob) Beltman	Referent	Rob Beltman is Marketing Directeur bij de Jaarbeurs, voorzitter van vereniging Coöperatieve H3ROES en docent aan de Hotelschool Den Haag.
De heer R. (Roel) van Krieken MSc	Secretaris	Roel van Krieken is onderwijskundige en werkzaam als adviseur en manager bij Hobéon. Hij is NVAO getraind secretaris.

De door alle panelleden ondertekende onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaringen zijn in het bezit van Hobéon. In deze verklaring verklaren de panelleden gedurende ten minste vijf jaar voorafgaand aan de audit geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben gehad met de betrokken instelling - anders dan die in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditpanel van het evaluatiebureau -, die een onafhankelijke oordeelvorming ten positieve of ten negatieve zou kunnen beïnvloeden.



**Strategische dienstverlener voor kennisintensieve organisaties**



Lange Voorhout 14  
2514 ED Den Haag

T (070) 30 66 800

F (070) 30 66 870

E [info@hobeon.nl](mailto:info@hobeon.nl)

I [www.hobeon.nl](http://www.hobeon.nl)