

## Besluit

### Accreditatiebesluit met een positief eindoordeel voor de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van UC Leuven

<b>datum</b>	<b>Samenvattende bevindingen en overwegingen</b>
30 juni 2015	De NVAO steunt haar inhoudelijke besluitvorming op de onderstaande elementen uit het
<b>onderwerp</b>	visitatierapport.
Accreditatiebesluit	
(003778)	<i>Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau</i>
<b>bijlagen</b>	De visitatiecommissie (commissie) beoordeelt het beoogd eindniveau als voldoende voor
4	alle varianten.

De opleiding Office management behoort tot het departement Economisch Hoger Onderwijs. Binnen de opleiding worden de afstudeerrichting Management assistant, de afstudeerrichting Medical management assistant en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk aangeboden. Deze laatste afstudeerrichting omvat de keuzetrajecten verdieping Duits en verdieping Spaans. Binnen de afstudeerrichting Management assistant kunnen studenten kiezen voor de keuzetrajecten verdieping Duits, verbreding Spaans, verbreding HRM en verbreding Event- en projectmanagement. Daarnaast biedt de opleiding een bi-diplomeertraject aan, ingericht door Haute Ecole Galilée.

De opleiding wenst een student op te leiden tot "een professional die beantwoordt aan het profiel van de personal assistant van de manager". Hoewel deze visie volgens de opleiding beantwoordt aan de noden van het werkveld, komt ze te weinig tot uitdrukking in de communicatie met de stakeholders. Volgens de cijfers van Databank Hoger Onderwijs (DHO) zijn tijdens academiejaar 2012-213 357 studenten ingeschreven in de opleiding, waardoor de opleiding een marktaandeel realiseert van 9,27 procent. De eigen cijfers van de opleiding daterend van 1 oktober 2013 wijzen reeds op een stijging. Zo zijn er volgens deze cijfers 429 studenten ingeschreven in de opleiding, wat een marktaandeel van 11,1 procent oplevert.

De commissie concludeert dat de opleiding het domeinspecifieke leerresultatenkader adequaat heeft vertaald naar een eigen, duidelijk uitgewerkt competentieprofiel. Deze opleidingsspecifieke leerresultaten vormen een concretisering van de aftoetsing van de competenties bij het beroepenveld, waarbij de opleiding ook aandacht besteedt aan de terugkoppeling hieromtrent naar het werkveld. De opleiding beschikt over een visie, maar dient deze visie verder uit te werken zodat deze als richtinggevend en inspirerend kan functioneren. Hoewel sommige mensen deels op de hoogte zijn van de visie van de opleiding, dient deze volgens de commissie uitgebreider te worden gepromoot om een sterker draagvlak bij de verschillende stakeholders te creëren. De commissie kan zich scharen achter de keuze van de opleiding om in te zetten op breed geschoolde afgestudeerden, maar meent dat de ambi-

Pagina 2 van 9 guïteit met betrekking tot de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk dient te worden uitgeklaard. De commissie beveelt de opleiding verder aan om niet al te reactief om te gaan met impulsen vanuit het werkveld en de relevantie voor de verschillende afstudeerrichtingen steeds hierbij in ogenschouw te nemen. Deze bevindingen afwegend, beoordeelt de commissie het beoogde eindniveau als voldoende voor de afstudeerrichtingen Management assistant, Bedrijfsvertaler en -tolk en Medical management assistant. De commissie besluit dat het beoogde eindniveau van het bi-diplomeringstraject aansluit bij het domeinspecifieke leerresultatenkader, maar dat competentiegericht werken hierbij verder dient te worden uitgewerkt. Op basis van het doorgenomen materiaal en de aanvullende gesprekken beoordeelt de commissie generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende voor het aangeboden bi-diplomeringstraject.

#### *Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces*

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Office management als goed voor de afstudeerrichting Management assistant, de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk en de afstudeerrichting Medical management assistant. De commissie beoordeelt het onderwijsproces als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.

Door de studenten breed op te leiden, wenst de opleiding de inzetbaarheid voor studenten zo groot mogelijk te maken. Anderzijds tracht de opleiding met afstudeerrichtingen en keuzetrajecten in te spelen op de interesses van de studenten en de noden van het werkveld. Waar de opleiding er in het eerste opleidingsjaar voor kiest om nog vrij algemeen te werken, komen vanaf het tweede opleidingsjaar meer specifieke opleidingsonderdelen aan bod, gelinkt aan de gemaakte keuze.

Binnen het opleidingsprogramma hanteert de opleiding een indeling volgens vier clusters, namelijk de gemeenschappelijke opleidingsonderdelen voor alle afstudeerrichtingen (cluster 1), de beroepsspecifieke opleidingsonderdelen per afstudeerrichting en/of per keuzetraject (cluster 2), de opleidingsonderdelen professionele ontwikkeling met geïntegreerde praktijkopdrachten (cluster 3) en de opleidingsonderdelen van de bachelorproef (cluster 4). Het opleidingsprogramma laat toe de verschillende hard skills te trainen die voorop worden gesteld, al kunnen studenten nog meer worden aangezet om meer verdiepend te werken binnen hun specialisaties.

De opleiding investeert sterk in internationalisering, wat zich onder meer uit in een relatief hoge internationale mobiliteit zowel bij studenten als bij docenten. Verder zit de internationale dimensie ingebouwd in verschillende opleidingsonderdelen.

Het cursusmateriaal voldoet en de opleiding beschikt over een goedwerkend leerplatform, Toledo, waar de studenten veelvuldig gebruik van maken. De opleiding stelt competentiegericht onderwijs voorop, waarbij aandacht wordt besteed aan zelfstandigheid, probleemoplossend denken en levenslang leren. Om het competentiegericht onderwijs te realiseren kiest de opleiding voor een opdrachtgestuurde onderwijsaanpak, al kunnen de onderwijsvormen nog gevarieerder ingezet worden.

De materiële voorzieningen laten de onderwijsactiviteiten toe, maar kunnen worden geoptimaliseerd. De bibliotheek dient volgens de commissie kritisch te worden doorgelicht. De aantrekkelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van de bibliotheek dienen te worden geactualiseerd in functie van de moderne, bedrijfsgerichte informatieverwerking.

De studie- en studentenbegeleiding en de zelfkritische houding van de betrokkenen zijn een sterkte van de opleiding. De studiebegeleiding is geïntegreerd binnen de opleiding waarbij korte communicatielijnen worden gehanteerd ten aanzien van de lectoren. Het omvat een sterk vakinhoudelijk luik waarbij monitoraten en peer tutoring worden aangeboden en een vakoverschrijdend luik met focus op studievoordigheidstraining. Bij het begin van het acad-

Pagina 3 van 9

miejaar worden alle studenten gescreend en maakt de studietrajectbegeleider een intake-dossier op met het intakeformulier, een taalscreening en een Lassi-screening die de motivatie en algemene studievaardigheden in kaart brengt. De studenten kunnen daarnaast ook een beroep doen op een ombudspersoon die geen les geeft binnen de opleiding. Studenten uit de afstudeerrichting Management assistant kunnen zich inschrijven voor het bi-diplomeringstraject dat leidt tot het behalen van een dubbel diploma. Een meer proactieve aanpak omtrent de afstemming van de programma's tussen de beide opleidingen is echter wenselijk. De opleiding dient de studenten daarenboven meer te stimuleren om in te schrijven voor het aangeboden traject door de troeven sterker in de verf te zetten. De commissie oordeelt dat het onderwijsproces enkele sterke elementen bevat om de beoogde leerresultaten te behalen. De opleiding beschikt over een praktijkgericht curriculum met de nodige inhoud. Hoewel het competentiegericht onderwijs reeds wordt toegepast, kan hierbij nog sterker gebruik worden gemaakt van experimentele werkvormen. Het personeel is deskundig en een aanzienlijk deel van de docenten beschikt over werkervaring. Ondanks de grootte van de opleiding slaagt het personeel erin een persoonlijke aanpak te hanteren, die ook door de studenten wordt gewaardeerd. Op het vlak van kwaliteitszorg hanteert de opleiding een gestructureerde aanpak en kan de opleiding volgens de commissie nog sterker evolueren naar een lerende organisatie waarbij niet wordt gewacht op aangeboden structuren om veranderingen door te voeren. Op basis van deze bevindingen beoordeelt de commissie het onderwijsproces voor de afstudeerrichtingen Management assistant, Bedrijfsvertaler en -tolk en Medical management assistant als goed. Wat betreft het bi-diplomeringstraject oordeelt de commissie dat de tweede generieke kwaliteitswaarborg in voldoende mate wordt gerealiseerd voor het bi-diplomeringstraject.

#### *Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau*

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau van de opleiding Office management als voldoende voor alle varianten.

In lijn met het competentiegericht opleiden zet de opleiding in op competentiegericht evalueren. De opleiding biedt een goede diversiteit aan op vlak van schriftelijke en mondelinge evaluatievormen waaronder bijvoorbeeld de permanente evaluatie, selfassessment, peer-assessment,...

De ECTS-fiches en de studiewijzers zorgen ervoor dat het voor studenten duidelijk is hoe wordt geëvalueerd. Studenten waarderen ook de feedback die de docenten aanbieden naar aanleiding van een evaluatie. Een efficiëntere aanpak inzake het aanleveren van feedback is echter wenselijk, daar de grote hoeveelheid geschreven feedback zorgt voor een hoge werkbelasting bij de docenten.

Hoewel het diplomarendement sinds 2011-2012 is gedaald, voldoet het diplomarendement voor het gros van de studenten aan de verwachtingen (gemiddelde van 85 procent in de periode 2006-2012, waar dit in Vlaanderen ongeveer 80,3 procent is). Onder meer dankzij de sterke begeleiding is het doorstroomrendement binnen de opleiding goed. Bij de invoering van het nieuwe keuzetraject Event- en projectmanagement in 2011-2012 werd een verhoogd aantal afhakende studenten vastgesteld (38 tegenover 6 in 2010-2011-2012 en 21 in 2012-2013). Door duidelijk te communiceren omtrent wat studenten mogen verwachten binnen dit traject, heeft de drop-out zich ondertussen terug gestabiliseerd.

Studenten die wensen te werken, vinden snel werk. Het werkveld staat immers open voor afgestudeerden uit de opleiding. De afgestudeerden zijn zoals vooropgesteld door de opleiding breed inzetbaar en beschikken over een degelijke basis om aan te treden in het werkveld, zeker wat betreft talenkennis en ICT-skills. Deze brede opleiding leidt er echter toe dat studenten in vergelijking met andere opleidingen Office management niet uitspringen wat

Pagina 4 van 9 betreft de specificiteit gekoppeld aan de verschillende afstudeerrichtingen en de bijhorende keuzetrajecten.

De bachelorproef vormt het sluitstuk van de opleiding, waarin de student aantoont dat hij de vooropgestelde competenties van de opleiding heeft verworven. De opleiding kiest voor een brede invulling van de bachelorproef waartoe onder meer de stage en de scriptie behoren. De hoeveelheid stage binnen het opleidingsprogramma verdient uitbreiding. Sinds academiejaar 2013-2014 lopen studenten uit de afstudeerrichting Medical management assistant en studenten uit de afstudeerrichting Management assistant, met uitzondering van het keuzetraject Event- en projectmanagement, tijdens het eerste opleidingsjaar een observatiestage, die door de studenten als een meerwaarde wordt beschouwd. In het tweede opleidingsjaar wordt momenteel geen stage voorzien. Tenslotte lopen studenten in het derde opleidingsjaar gedurende een periode van 10 weken 5 dagen stage of gedurende 12 weken 4 dagen stage per week. Indien wenselijk kunnen studenten hun stage met 2 weken uitbreiden tot een stage XL. De scriptie bestaat uit een onderzoekscomponent waarin de student blijk geeft van zijn verworven informatie- en onderzoeksvaardigheden. De opleiding beschikt vanaf het huidig academiejaar over een vernieuwd concept van de scriptie voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. In dit nieuwe concept ligt de focus op de vertaling en de kritische reflectie van de student hieromtrent. Waar studenten binnen de afstudeerrichtingen Bedrijfsvertaler en -tolk en Management assistant een individueel werkstuk uitwerken, betreft dit voor de afstudeerrichting Medical management assistant een groepswerk.

Samenvattend besluit de commissie dat zowel het werkveld als de alumni vooral tevreden zijn over de brede inzetbaarheid, de talenkennis, IT-skills en de verworven soft skills. De brede opleiding zorgt er evenwel voor dat studenten niet uitblinken wat betreft de specifieke competenties gerelateerd aan de verschillende afstudeerrichtingen en bijhorende keuzetrajecten. De commissie meent dat het evaluatiebeleid, de operationalisering reeds op een adequate manier gebeurt, maar dat hier en daar nog optimalisaties mogelijk zijn. Zo stelt de commissie vast dat de transparantie beter kan, maar dat de basisvoorwaarden aanwezig zijn. Ook de uitwerking van de competenties in evaluatiecriteria dient volgens de commissie nog te worden versterkt. Met de bachelorproef slaagt de opleiding erin het beoogde eindniveau af te toetsen. De commissie is hierbij onder de indruk van de sterk uitgewerkte evaluatieformulieren van de stage en de uitdagende competentieproef. Wat de bijhorende scripties betreft heeft de commissie een wisselende kwaliteit vastgesteld. Op basis van deze bevindingen beoordeelt de commissie het gerealiseerde eindniveau voor de afstudeerrichtingen Management assistant, Bedrijfsvertaler en -tolk en Medical management assistant als voldoende.

Gezien er nog geen afgestudeerden zijn voor het bi-diplomeringstraject, heeft de commissie zich voor het oordeel moeten baseren op de voorgelegde documenten en de gesprekken met de verantwoordelijken van het aangeboden traject. De commissie heeft vertrouwen in het aangeboden traject, maar benadrukt dat het oordeel een theoretische score betreft daar er nog geen afgestudeerden zijn uit het bi-diplomeringstraject. Deze bevindingen afwegend beoordeelt de commissie de derde generieke kwaliteitswaarborg als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.

#### *Eindoordeel commissie*

De commissie heeft vastgesteld dat de bacheloropleiding Office management (professioneel gerichte bachelor) voldoet aan alle generieke kwaliteitswaarborgen. Ze beoordeelt de kwaliteit van de opleiding als voldoende.

- Het visitatierapport is opgesteld en onderbouwd overeenkomstig het toepasselijke Kader voor de opleidingsaccreditatie 2de ronde (8 februari 2013)
- De commissie heeft voor de externe beoordeling het visitatieprotocol gevolgd zoals vastgesteld door de Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad (augustus 2013)
- Het visitatierapport geeft inzicht in de samenstelling van de commissie
- Het visitatierapport bevat een onderzoek ten gronde naar de aanwezigheid van voldoende generieke kwaliteitswaarborgen.

#### **Aanbevelingen**

De NVAO onderschrijft de aanbevelingen van de commissie.

#### **Besluit<sup>1</sup>**

betreffende de accreditatie van de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van UC Leuven.

De NVAO,  
Na beraadslaging,  
Besluit:

Met toepassing van de Codex Hoger Onderwijs, in het bijzonder de artikelen II.133-II.149, besluit de NVAO accreditatie te verlenen aan de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor), georganiseerd door UC Leuven. De opleiding wordt aangeboden te Heverlee met de afstudeerrichtingen Management assistant, Medical management assistant, en Bedrijfsvertaler en –tolk, alsmede het bi-diplomerings-traject. De kwaliteit van de opleiding is voldoende.

De accreditatie geldt vanaf 1 oktober 2015 tot en met 30 september 2023.

Den Haag, 30 juni 2015

De NVAO  
Voor deze:



Lucien Bollaert  
Bestuurder

---

<sup>1</sup> Het ontwerp accreditatiebesluit werd aan de instelling bezorgd voor eventuele opmerkingen en bezwaren. De instelling heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid om te reageren.

De onderstaande tabel geeft per generieke kwaliteitswaarborg en per afstudeerrichting c.q. variant het globaal oordeel van de NVAO weer, alsook het eindoordeel.

<b>Generieke kwaliteitswaarborg</b>	<b>MA</b>	<b>MMA</b>	<b>BT</b>	<b>Bi-d</b>
1. Beoogd eindniveau	V	V	V	V
2. Onderwijsproces	G	G	G	V
3. Gerealiseerd eindniveau	V	V	V	V
<b>Eindoordeel opleiding</b>	<b>V</b>			

Naam instelling	UC Leuven
Adres instelling	Geldenaaksebaan 335 B-3001 Heverlee
Aard instelling	ambtshalve geregistreerd
Naam associatie	Katholieke Universiteit Leuven
Naam opleiding (Graad, kwalificatie, specificatie)	Bachelor in het office management
Niveau en oriëntatie	bachelor resp. professioneel gericht
Bijkomende titel	Bachelor in het Office Management
Opleidingsvarianten: – Afstudeerrichtingen – Studietraject voor werkstudenten	– afstudeerrichting Management assistant, – afstudeerrichting Medical management assistant – afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en –tolk – Bi-diplomeringsstraject
Onderwijstaal	Nederlands
Vestiging opleiding	Departement ECHO, Hertogstraat 178 3001 Heverlee
Studieomvang (in studiepunten)	180 EC
Vervaldatum accreditatie, tijdelijke erkenning of erkenning nieuwe opleiding	30 september 2016
Academiejaar(en) waarin opleiding wordt aangeboden <sup>2</sup>	2014/2015
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
ISCED benaming van het studiegebied	41 Law, public administration

---

<sup>2</sup> Betreft het lopende academiejaar, op het ogenblik van de accreditatieaanvraag

1. Samen met het management het beleid in verschillende werkteerijnen en sectoren en op verschillende hiërarchische niveaus uitwerken en tot uitvoering brengen. Hierbij de visie en de strategie van het bedrijf of de organisatie in overweging nemen, vanuit o.a. economische, juridische en administratieve invalshoeken.
2. Zowel intern als extern, doelgericht en zelfstandig communiceren met diverse stakeholders. Deze communicatie gebeurt in het Nederlands en in minstens 2 andere talen op een ERK-niveau B2, zowel mondeling als schriftelijk.
3. Doeltreffend en vlot gebruik maken van gepaste ICT-tools ter ondersteuning van de werking van het bedrijf of de organisatie.
4. De (mede)verantwoordelijkheid nemen voor het conceptuele ontwerp, de planning, de organisatie, logistieke ondersteuning en coördinatie van activiteiten/projecten en hierbij het doelgericht handelen van anderen bevorderen.
5. Autonoom en systematisch de administratie in verschillende werkteerijnen organiseren en beheren zodat alle informatie efficiënt toegankelijk is voor wie erover mag beschikken.
6. Zelfstandig vanuit een concrete vraagstelling planmatig relevante gegevens opzoeken, kritisch analyseren, selecteren en verwerken (evalueren, synthetiseren, rapporteren en presenteren).
7. Efficiënt en constructief samenwerken in een multidisciplinair en intercultureel (nationaal of internationaal) team.
8. Handelen conform de basisregels van het bedrijf of de organisatie en de beroepsdeontologie en in relatie tot de ruime maatschappelijke normen en arbeidsethos.
9. Actief een eigen bijdrage leveren tot de kwaliteitszorg van het bedrijf of de organisatie door de effectiviteit en de efficiëntie van eigen werkzaamheden vorm te geven, te controleren, bij te sturen en zo zelf tot nieuwe inzichten en procedures komen.
10. Ordelijk en oplossingsgericht werken en correct werk afleveren met oog voor detail, ook onder tijdsdruk en in stresssituaties.
11. Correcte, snelle, adequate en klantgerichte service aanbieden en zo zorg dragen voor het imago van de organisatie of het bedrijf.
12. Ontwikkelingen in het (internationaal) werkveld en maatschappelijke ontwikkelingen omtrent het beroepsprofiel opvolgen en initiatieven nemen tot verdere professionalisering.



**Voorzitter:**

- Christophe Landuyt, coördinator trainer, Fair Trade Marketing & Communication.

**Leden:**

- Linda Vandevelde (domeindeskundig lid), HR verantwoordelijke, Clinical Research Organization;
- Chantal Catteeuw (domeindeskundig lid), verpleegkundig middenkader, Regionaal Ziekenhuis Jan Yperman (expert afstudeerrichting Medical management assistant en ingezet bij Thomas More Kempen en UC Leuven);
- prof.dr. Lut Baten (onderwijskundig lid) , full professor, Leuven Language Institute van de KU Leuven;
- Maxie Schouten (student-lid), studente management assistent, AP Hogeschool

De commissie werd ondersteund door Anne-Sophie Seghers, secretaris.