

Besluit **Accreditatiebesluit met een positief eindoordeel voor de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van Thomas More Kempen**

Samenvattende bevindingen en overwegingen

datum	De NVAO steunt haar inhoudelijke besluitvorming op de onderstaande elementen uit het
30 juni 2015	visitatierapport.
onderwerp	
Accreditatiebesluit	<i>Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau</i>
(003823)	<i>De visitatiecommissie (commissie) beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding</i>
bijlagen	<i>Office management als voldoende voor alle varianten.</i>
4	

Sinds 2012 is de opleiding Office management onderdeel van het domein management binnen de groep mens & maatschappij van Thomas More. Op campus Geel biedt de opleiding de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk en de afstudeerrichting Management assistant met specialisatie Cross media management aan. De afstudeerrichting Medical management assistant en de afstudeerrichting Management assistant met specialisatie Event- en projectmanagement worden ingericht op de campus Turnhout. De opleiding positioneert zich door op te leiden tot polyvalente assistants die in staat zijn om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden. Verder omschrijft de visie van de opleiding volgende persoonskenmerken van de toekomstige professionele bachelor: een creatieve en sociaal gerichte deskundige beroepsbeoefenaar met oog voor diversiteit en ethiek. De link tussen de visie, het onderwijsproces en het opleidings specifieke competentiekader dient echter te versterken. Verder concludeert de commissie na de gesprekken met verschillende stakeholders dat de onderwijsvisie momenteel onvoldoende gedragen wordt. Volgens de aantallen aangeleverd door Datawarehouse Hoger Onderwijs zijn 134 studenten ingeschreven voor het academiejaar 2013-2014. De opleiding realiseert daarmee een marktaandeel van ongeveer 3,5 procent.

Samenvattend concludeert de commissie dat het beoogde eindniveau overeenstemt met het domeinspecifieke referentiekader. De opleiding heeft alle competentiegehelen afgezet ten opzicht van het domeinspecifieke leerresultatenkader en toont hiermee aan het raamwerk volledig af te dekken. Een duidelijkere profilering zou echter de kwaliteitsbewaking binnen de opleiding en de competentieopbouw binnen het opleidingsprogramma ten goede komen. De commissie beveelt de opleiding ook aan een effectief beleidsplan voor de implementatie van de visie uit te schrijven om een groter draagvlak te creëren bij alle stakeholders. De opleiding is op de goede weg wat de afstemming met het werkveld betreft, al dienen de contacten met het werkveld geïntensifieerd te worden.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

Het concept van het opleidingsprogramma met een generieke basis en drie afstudeerrichtingen vormt een vrij gebalanceerd compromis tussen de breedheid die het werkveld benadrukt en de wens van studenten om zelf een specialisatie te kiezen. De studenten geven aan momenteel een groot aantal uren les te hebben en daarbij ook veel bijkomende taken te moeten maken, wat zorgt voor een vrij grote studiebelasting. De opleiding voert systematisch studietijdmetingen uit om een zicht te krijgen op de gemiddelde tijd die een student nodig heeft voor zijn competentieontwikkeling.

Het opleidingsprogramma omvat alle noodzakelijke inhouden en is opgebouwd aan de hand van vier generieke leerlijnen en vier specifieke leerlijnen gerelateerd aan de respectievelijke afstudeerrichting of specialisatie binnen de afstudeerrichting. De vier generieke fase-overschrijdende leerlijnen zijn de leerlijnen talen & communicatie, management, ICT en professionele ontwikkeling. Naast de generieke leerlijnen kiezen studenten ook een specifieke leerlijn. Het programma is voldoende uitgeschreven voor de afstudeerrichtingen Medical management assistant en Bedrijfsvertaler tolk. Deze uitwerking is minder duidelijk voor de afstudeerrichting Management assistant en de bijhorende specialisaties Cross media management en Event- en projectmanagement die slechts recent werden opgestart en nog te weinig werden afgetoetst bij het werkveld. Hoewel het aandeel stage doorheen het programma oploopt, kan overwogen worden om studenten vroeger actief te laten participeren. In het eerste opleidingsjaar lopen de studenten gedurende 4 halve lesdagen stage ter ondersteuning van de leerlijn management. In fase 2 staan sinds academiejaar 2013-2014 twee weken inloopstage ingeroosterd. De afstudeerrichting Medical management assistant kent reeds een langere traditie op vlak van inloopstage in het tweede jaar. Tot slot lopen de studenten in fase 3 gedurende 3 maanden stage. Onderzoek zit vervat in het opleidingsprogramma. Als bachelorproef leggen studenten in overleg met de stagementor een onderzoeksopdracht vast gelinkt aan hun stageplaats. In het huidig programma wordt de bachelorproef op beide campussen anders ingevuld. Bij de uitrol van fase 3 van het nieuwe curriculum in academiejaar 2014-2015 zal de opleiding evolueren naar een gezamenlijk concept voor de bachelorproef.

De opleiding beschikt over een gedragen visie omtrent internationalisering die reeds is geïmplementeerd. Het internationaliseringsaanbod overstijgt de vraag. Via anderstalige gastsprekers en studenten die reeds een buitenlandse ervaring hebben opgedaan, tracht de opleiding studenten over de streep te trekken om een buitenlandse ervaring aan te vangen. De opleiding beschikt reeds over heel wat internationale competenties en geeft invulling aan internationalisation@home. De aangeboden handboeken en het cursusmateriaal voldoen. Het materiaal wordt geactualiseerd en aangepast aan de noden van de studenten. Onder het motto 'werkend leren, lerend werken' zet de opleiding sterk in op praktijkgerichtheid. Voor de specifieke leerlijnen werkt de opleiding met bijhorende oefenfirma's waarbij de bedrijfsrealiteit wordt gesimuleerd. De oefenfirma's laten de studenten toe binnen een beschermde omgeving reeds authentieke ervaringen op te doen.

De materiële voorzieningen maken het onderwijsproces mogelijk en laten toe de verschillende leervormen te ondersteunen. Zowel in Geel als in Turnhout is een bibliotheek aanwezig. De eerder beperkte omvang van de opleiding maakt een persoonlijke benadering tussen docenten en studenten mogelijk. De opleiding werkt student-gecentreerd en investeert in maatregelen om de studenten maximaal aan boord te houden. Trajectbegeleiding zit structureel ingebed in het curriculum binnen het opleidingsonderdeel professionele ontwikkeling. Studenten krijgen hierbij soft skills aangereikt, die door het werkveld als cruciaal worden

Pagina 3 van 9 bestempeld. De vakspecifieke studentenbegeleiding kan nog worden versterkt. Op beide campussen is een ombudspersoon aanwezig. De ombudspersonen geven aan vooral tijdens de examenperiode te worden geconsulteerd door studenten. Veelal betreffen de klachten persoonlijke zaken, al gebeuren er soms ook klassikale meldingen.

De commissie besluit dat het onderwijsproces het voor de studenten mogelijk maakt de vooropgestelde doelstellingen te bereiken. De commissie oordeelt dat het concept van de generieke professional aangevuld met de 4 specifieke leerlijnen voldoet, maar oordeelt dat de opsplitsing in specialisaties binnen de afstudeerrichting Management assistant nog haar nut dient te bewijzen. Het campusoverschrijdend denken en werken verdient nog aanbeveling. De commissie vindt het sterk dat de opleiding grote aandacht besteedt aan het werken met authentieke taken, praktijkopdrachten binnen oefenfirma's en het aanbieden van een internationale ervaring. Ze merkt hierbij wel op dat studenten sterk bij de hand worden gehouden en dat zelfstandigheid en zelfreflectie pas laat in de opleiding worden aangemoedigd. Volgens de commissie bieden de voorzieningen veel mogelijkheden, maar kan de opleiding Office management haar aanwezigheid sterker kenbaar maken binnen het gebouw. Tot slot beveelt de commissie de opleiding aan de bouwstenen uit het kwaliteitshandboek omtrent competentiegerichtheid, stakeholderbetrokkenheid en professionalisering verder te integreren en uit te werken. De 'richness is in the house' op verschillende terreinen en de opleiding dient hier meer gebruik van te maken. De commissie waardeert de innovatieve houding van het opleidingshoofd en merkt een betrokkenheid bij de omkadering om change management door te voeren, wat vertrouwen biedt aan de commissie. Het hanteren van een bewuste strategie met bijhorende opvolging dient echter volgens de commissie nog te worden versterkt. Deze bevindingen afwegend, beoordeelt de commissie de tweede generieke kwaliteitswaarborg als voldoende voor alle varianten.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau van de opleiding Office management als voldoende voor de afstudeerrichting Medical management assistant en voor de afstudeerrichting Management assistant (campus Geel en campus Turnhout). De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau als goed voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk.

De opleiding stelt competentiegericht evalueren voorop en hanteert een brede mix aan evaluatievormen om hieraan tegemoet te komen. Afhankelijk van de materie die wordt getoetst, worden zowel mondelinge als schriftelijke formatieve en summatieve evaluatievormen inzet. Ook peerassessment heeft zijn ingang gevonden binnen de opleiding, al kan hier nog sterker worden op ingezet. De opleiding hecht veel belang aan de communicatie in verband met toetsen. De studenten zijn op de hoogte van hoe de beoordeling gebeurt. Ze kunnen hiervoor een beroep doen op de ECTS-fiches en het onderwijs- en examenreglement. Een hoog percentage studenten behaalt hun diploma in drie jaar (71 tot 92 procent in de periode 2009-2012 in vergelijking met het Vlaams gemiddelde dat 70 tot 81 procent bedraagt). De opleiding slaagt er in een voldoende basis aan te leveren zodat de alumni het werkveld kunnen betreden of een vervolgopleiding kunnen aanvatten. Bij afstuderen beschikken de studenten over een verhoogd zelfbeeld.

Uit het werkveld blijkt algemeen een zekere tevredenheid omtrent het behaalde niveau van de afgestudeerden van de opleiding. Uit het gesprek met de studenten blijkt slechts een gedeeltelijke tevredenheid over de gevolgde opleiding, met uitzondering van de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. De alumni zijn tevreden over de link tussen de verworven

Pagina 4 van 9 competenties binnen de opleiding en de uitvoering in het werkveld. Vooral de ICT-skills komen in het werkveld erg van pas.

De commissie besluit dat de opleiding erin slaagt de beoogde leerresultaten te realiseren en hiervoor beschikt over een adequaat systeem van beoordeling, dat weliswaar nog verdere uitwerking en opvolging verdient, maar waarvan de basis reeds aanwezig is. De opleiding past een brede waaier aan toetsvormen toe om het gerealiseerde eindniveau af te toetsen en behaalt een hoog studierendement in vergelijking met het Vlaams gemiddelde. Wat betreft de afstudeerrichting Medical management assistant en de afstudeerrichtingen Management assistant op beide campussen meent de commissie dat de bachelorproef en het stageverslag nog verder dienen te worden geherdefinieerd en geoptimaliseerd in functie van het domeinspecifieke leerresultatenkader. De wisselende kwaliteit van de bestudeerde eindwerken en de beperkte tevredenheid uitgesproken door verschillende stakeholders, maakt dat de commissie het gerealiseerd eindniveau als voldoende beoordeelt. Voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk baseert de commissie haar oordeel onder meer op de sterke output van de vertaalopdrachten en de beduidend hogere tevredenheid bij de het werkveld en de alumni. De combinatie van deze factoren maakt dat de commissie voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk het gerealiseerde eindniveau als goed beoordeelt.

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.

Bevindingen NVAO

- 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.

betreffende de accreditatie van de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van Thomas More Kempen

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 Thomas More Kempen. De opleiding wordt aangeboden te Geel (afstudeerrichtingen Management assistant en Bedrijfsvertaler en –tolk) resp. Turnhout (afstudeerrichtingen Management assistant en Medical Management assistant). 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

¹ 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.

Generieke kwaliteitswaarborg	MA (Geel)	MA (Turnhout)	MMA	BT
1. Beoogd eindniveau	V	V	V	V
2. Onderwijsproces	V	V	V	V
3. Gerealiseerd eindniveau	V	V	V	G
Eindoordeel opleiding	V			

Naam instelling	Thomas More Kempen
Adres instelling	Kleinhoefstraat 4 2440 Geel
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	– afstudeerrichtingen Management assistant (vestigingen Geel en Turnhout) , Medical Management assistant, en Bedrijfsvertaler en - tolk
Onderwijstaal	Nederlands
Vestiging opleiding	Kleinhoefstraat 4 2440 Geel
Studieomvang (in studiepunten)	180 EC
Vervaldatum accreditatie, tijdelijke erkenning of erkenning nieuwe opleiding	30 september 2016
Academiejaar(en) waarin opleiding wordt aangeboden ²	2014/2015
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
ISCED benaming van het studiegebied	346

² Betreft het lopende academiejaar, op het ogenblik van de accreditatieaanvraag

1. Samen met het management het beleid in verschillende werkterreinen 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 werkterreinen 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;
- Florence De Smet (student-lid), studente office management, Arteveldehogeschool.

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