



DE ONDERWIJSVISITATIE **Bachelor in het Office management** - **parallele commissie 1**

Een evaluatie van de kwaliteit van de professionele opleidingen Bachelor Office Management aan de Arteveldehogeschool, Hogeschool PXL, Karel de Grote-hogeschool, Katholieke Hogeschool VIVES Noord en Katholieke Hogeschool VIVES Zuid.

www.vluhr.be/kwaliteitszorg

Brussel – februari 2015

vluhr



**DE ONDERWIJSVISITATIE
OFFICE MANAGEMENT - PARALLELE COMMISSIE 1**

Een gedrukte versie van dit rapport kan tegen betaling bekomen worden bij de Cel Kwaliteitszorg.

Ravensteingalerij 27
1000 Brussel
T +32 (0)2 792 55 00
F +32(0)2 211 41 99

Het rapport is elektronisch beschikbaar op www.vluhr.be/kwaliteitszorg

Wettelijk depot: D/2015/12.784/8

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER VAN HET BESTUURSCOMITÉ KWALITEITSZORG

Voor u ligt het rapport van de visitatiecommissie Office management. Deze visitatiecommissie brengt met dit rapport verslag uit over haar evaluatie van de opleidingen Office management aan de Vlaamse hogescholen. Daarbij geeft zij toelichting bij de oordelen en aanbevelingen die resulteren uit het kwaliteitsonderzoek dat zij heeft verricht bij de bezochte opleidingen. Dit initiatief kadert in de opdracht van de Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad (VLUHR) betreffende de externe kwaliteitszorg in het Vlaamse hoger onderwijs.

Het visitatierapport is in de eerste plaats bedoeld voor de betrokken opleidingen. Daarnaast wil het rapport aan de maatschappij objectieve informatie verschaffen over de kwaliteit van de geëvalueerde opleidingen. Daarom is het visitatierapport ook op de webstek van de VLUHR publiek gemaakt.

Dit visitatierapport geeft een momentopname weer van de betrokken opleidingen en vertegenwoordigt daarmee slechts één fase in het proces van blijvende zorg voor onderwijskwaliteit. Immers, al na korte tijd kunnen de opleidingen gewijzigd zijn, al dan niet als reactie op de oordelen en aanbevelingen van de visitatiecommissie.

Graag dank ik namens het Bestuurscomité Kwaliteitszorg van de VLUHR de voorzitter en de leden van de visitatiecommissie voor de bestede tijd alsook voor de deskundigheid waarmee zij hun opdracht hebben uitgevoerd. De visitatie was ook enkel mogelijk dankzij de inzet van velen die binnen de opleidingen betrokken waren. Ook hen willen wij daarvoor onze erkentelijkheid betuigen.

Hopelijk ervaren elk van de opleidingen dit rapport als een kritische weerspiegeling van hun inspanningen en als een bijkomende stimulans om de kwaliteit van het onderwijs in hun opleiding te verbeteren.

Nik Heerens

Voorzitter Bestuurscomité Kwaliteitszorg

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER VAN DE VISITATIECOMMISSIE

De voorbije maanden van dit jaar hebben 3 parallelle visitatiecommissies de vijftien opleidingen Office management in Vlaanderen bezocht. Deze commissie nam 5 opleidingen op 5 locaties voor haar rekening. Eén opleiding was recent samengevoegd, ten gevolge van de fusie van 2 hogescholen. Twee andere opleidingen maken deel uit van de recente fusie van 2 hogescholen, maar zijn nog als aparte opleiding gevisiteerd.

De commissie wil, in eerste instantie, haar verantwoordelijkheid nemen in het proces van accreditering van deze 5 opleidingen. Zij hanteerde hiervoor een nieuw beoordelingskader, een nieuw bezoekschema en een nieuw model van 'doelgericht handelen', vertrekkend van domeinspecifieke leerresultaten en met een groter accent op de output-kenmerken.

De commissie wil ook een rol spelen in het kwaliteitsdenken en -handelen van de opleidingen. Haar nulmeting was het rapport van de vorige visitatiecommissie. De commissie heeft geverifieerd hoe de opleidingen omgaan met de generieke aanbevelingen als met de suggesties die specifiek waren voor elke opleiding.

Het rapport bevat daarom vaak suggesties om in een bepaalde richting te ontwikkelen waarbij niet de commissie, maar de opleiding(en) de uiteindelijke vormgeving moet(en) kiezen. De gevolgde werkwijze zou daarom als ongewenst gevolg kunnen hebben dat een buitenstaander, die het rapport leest, de indruk zou kunnen krijgen dat er nogal wat schort aan de opleidingen Office management in Vlaanderen, terwijl de commissie juist onder de indruk is van het niveau van het onderwijs en de kwaliteit van de afgestudeerden. De criteria, die bepalen wanneer een opleiding 'aan de maat is', geven aanleiding tot het label 'voldoende'. De gevoelswaarde van dit label zorgt bij de commissie en zeker bij de opleidingen tot een begrijpelijke frictie.

De commissie heeft ook nagegaan in welke mate de aanbevelingen, gericht naar de Overheid, opvolging hebben gekregen.

De opleidingen hebben zeer veel tijd en energie gestoken in de zelfevaluatierapporten, die hen ook de gelegenheid hebben geboden nader te reflecteren op onderwijs en organisatie. Zij hebben de commissies met een open geest, aandacht en zorg ontvangen.

De commissieleden hebben in volle oprechtheid hun werk gedaan, en daar waar hun opmerkingen en oordelen kritisch waren, dienen zij slechts één doel: de verbetering van de kwaliteit van het onderwijs, in het belang van de studenten en de latere beroepsuitoefening.

Veel aandacht hebben wij besteed aan de lectuur van het zelfevaluatierapport, maar ook aan de visitatiebezoeken zelf. Regelmatig kreeg de visitatiecommissie het gevoel dat de beschikbare tijd van het bezoek onvoldoende was om een volledig en genuanceerd beeld te krijgen van de opleiding. Dit korte tijdsbestek werd ook door de opleiding ervaren als een belemmering om hun 'product' ten volle tot zijn recht te laten komen.

De commissie stelt vast dat de opleidingen loyaal en snel de gezamenlijk ontwikkelde kerncompetenties accepteren als een algemeen kader voor het geheel van het opleidingsveld Office management in Vlaanderen. Ons bekruipt als commissie wel het gevoel dat de kerncompetenties te snel geïmplementeerd zijn, te kort vóór de visitaties. Daardoor konden de stakeholders dit niet rustig integreren in de vigerende uitstekende onderwijsvisie, die reeds centraal stond in de vorige visitatieronde.

En hoewel het buiten de formele competentie van de commissie valt: wij vragen ons af of op termijn realistisch is om vijftien opleidingen op zoveel locaties te laten bestaan. Democratisering en student-nabijheid kan hier toch moeilijk aangehouden worden als verantwoording. Het is in onze ogen verstandig om na te denken of 'less is more' niet beter en realistischer zou zijn.

Wat tijdens de vorige visitatie reeds opviel is dat de budgettaire ruimte om het onderwijs vorm te geven beperkt is. De gewenste kwaliteit bieden met de financiering die door de overheid wordt toegekend, is bijzonder moeilijk. Wij begrijpen niet dat de financiering per student Office management aanzienlijk minder is dan wat veel andere opleidingen ontvangen. Wij pleiten voor herziening. Vandaag verwacht het werkveld een hoge mate van professionele en persoonlijke competenties van de afgestudeerden Office management. Dit kan slechts bereikt worden door een intensieve vorming op het vlak van (vreemde) talen, ICT, organisatievaardigheden, praktijkervaringen, onderzoekscompetenties,... Daarenboven is de opleiding Office management de voorbije jaren trendsetter geworden in het gebruik van activerende werkvormen en multidisciplinaire aanpak. In vergelijking met de andere opleidingen, krijgt de opleiding Office management niet de onderwijsbelastingseenheden, waarop het recht heeft. Financiële ruimte

is belangrijk en voorwaarden-scheppend. De opleidingen verdienen meer ruimte dan zij nu hebben.

De opleidingen Office Management proberen een evenwicht te vinden tussen twee belangrijke eisen van het werkveld. Dat vraagt afgestudeerden die direct inzetbaar zijn voor dagelijkse taken, maar die ook inzicht hebben en een vermogen tot assimilatie en reflectie. De opleidingen kampen met de spanningsboog tussen specialisatie en generalisatie. Natuurlijk leidt de opleiding op tot professionele bachelors en is het werkveld een belangrijke inspirator. Toch is het goed dat de opleiding blijft streven naar 'breed inzetbare' professionals.

De visitatiecommissie werd ook gevraagd een oordeel uit te spreken over het bi-diplomeringstraject. Dit traject laat de Vlaamse student toe om een deel van de studie te volgen in Franstalig België en wie slaagt krijgt dan zowel een diploma uitgereikt door Vlaanderen en een diploma uitgereikt door Franstalig België. Hetzelfde geldt in de andere richting. Uit de analyse van de programma's als uit de gesprekken met de aanbieders in Franstalig België is de commissie overtuigd van de substantiële meerwaarde van dit traject. De commissie betreurt de te geringe deelname van Vlaamse studenten. Zij rekent erop dat de opleidingen veel meer studenten kunnen overhalen om voor dit traject te kiezen.

De commissie ziet veel potentieel in de gestarte initiatieven rond trajecten voor werkstudenten en afstandsleren. Deze trajecten laten toe dat een belangrijke groep komt tot diplomering, wat anders quasi onbereikbaar is. De commissie hoopt dat de opleidingen in Vlaanderen de krachten zullen bundelen om tot een nog beter onderwijskundig aanbod te komen voor afstandsleren.

Omdat veel adviezen het niveau van een bepaalde opleiding overstijgen, heeft de commissie naast de verplichte hoofdstukken, een hoofdstuk 'Algemene beschouwingen' geschreven. Waar het hoofdstuk 'De opleidingen Office management in vergelijkend perspectief' vooral de status questionis beschrijft, bevat dit hoofdstuk beschouwingen van de commissie van meer algemeen belang.

De commissie raadt de geïnteresseerde lezer in de opleiding Office management in Vlaanderen aan om ook de rapporten van de twee andere deelcommissie te raadplegen op de website VLUHR (<http://www.vluhr.be/rapporten>).

Ik wil de commissieleden, ook namens de opleidingen, van harte danken voor hun inzet, hun constructieve bijdragen en de vlotte en professionele samenwerking. Mijn bijzondere dank gaat uit naar de studentenvertegenwoordigers in de commissie. Dat zij volwaardige teamleden waren, beschouw ik als het meest sprekende compliment.

Dank aan de voorzitters en commissieleden van de andere deelcommissies. Het onderling afstemmen van werkwijze en beoordelingscriteria kostte veel energie, maar leidde uiteindelijk tot een betere visitatie.

Groot is mijn dank aan de VLUHR, die ervoor zorgde dat de commissie beschikte over de nodige informatie en dat de bezoeken aan de opleidingen onder ideale omstandigheden konden plaatsvinden.

Ik dank zeker niet in het minst alle lectoren en verantwoordelijken, betrokken bij de bezochte opleidingen voor hun gastvrijheid, medewerking en openheid.

Kortom, ik dank allen die eraan bijgedragen hebben dat de commissie haar werk zo waarheidsgetrouw en zorgvuldig als mogelijk kon verrichten.

Romain Hulpia

Voorzitter parallelle commissie 1

Voorwoord van de voorzitter van het Bestuurscomité Kwaliteitszorg	3
--	---

Voorwoord van de voorzitter van de visitatiecommissie	5
---	---

DEEL 1 ALGEMEEN DEEL

Hoofdstuk I	De onderwijsvisitatie Office management – parallelle commissie 1	17
Hoofdstuk II	Algemene beschouwingen bij het visitatierapport Office management	23
Hoofdstuk III	De opleidingen in vergelijkend perspectief	39
Hoofdstuk IV	Tabel met scores	55

DEEL 2 OPLEIDINGSRAPPORTEN EN SAMENVATTINGEN

Hoofdstuk I	Arteveldehogeschool Professioneel gerichte bachelor Office management	61
Hoofdstuk II	Hogeschool PXL Professioneel gerichte bachelor Office management	87
Hoofdstuk III	Karel de Grote-Hogeschool Professioneel gerichte bachelor Office management	113
Hoofdstuk IV	Katholieke Hogeschool VIVES Noord Professioneel gerichte bachelor Office management	135
Hoofdstuk V	Katholieke Hogeschool VIVES Zuid Professioneel gerichte bachelor Office management	155

BIJLAGE

Personalía van de leden van de visitatiecommissie	185
---	-----

VERIFIEERBARE FEITEN¹

Algemeen

Bezoekschema's

Per instelling

Hoofdstuk I

Bijlagen bij het opleidingsrapport professioneel gerichte bachelor Office management Arteveldehogeschool

- Lijst met de opleidingsspecifieke leerresultaten in relatie tot de gevalideerde domeinspecifieke leerresultaten opgesteld volgens de handleiding van de VLUHR, indien beschikbaar, en/of in relatie tot de Vlaamse Kwalificatiestructuur;
- Schematisch programmaoverzicht met vermelding van het aantal studiepunten per opleidingsonderdeel;
- Omvang van het ingezette personeel in VTE, ingedeeld naar categorie van aanstelling;
- Instroomgegevens, doorstroomgegevens en totaal aantal studenten;
- De studieduur tot het behalen van het diploma per instromende cohorte en de gemiddelde studieduur per afstuderende cohorte;
- Overzicht van de belangrijkste activiteiten van de opleiding met betrekking tot internationalisering conform de visie van de opleiding, met minimaal de mobiliteit op basis van internationaal aanvaarde definities (max. 2 pag.)

Hoofdstuk II

Bijlagen bij het opleidingsrapport professioneel gerichte bachelor Office management Hogeschool PXL

- Lijst met de opleidingsspecifieke leerresultaten in relatie tot de gevalideerde domeinspecifieke leerresultaten opgesteld volgens de handleiding van de VLUHR, indien beschikbaar, en/of in relatie tot de Vlaamse Kwalificatiestructuur;
- Schematisch programmaoverzicht met vermelding van het aantal studiepunten per opleidingsonderdeel;

¹ De verifieerbare feiten voor de visitatie Office management zijn terug te vinden op www.vluhr.be/kwaliteitszorg

- Omvang van het ingezette personeel in VTE, ingedeeld naar categorie van aanstelling;
- Instroomgegevens, doorstroomgegevens en totaal aantal studenten;
- De studieduur tot het behalen van het diploma per instromende cohorte en de gemiddelde studieduur per afstuderende cohorte;
- Overzicht van de belangrijkste activiteiten van de opleiding met betrekking tot internationalisering conform de visie van de opleiding, met minimaal de mobiliteit op basis van internationaal aanvaarde definities (max. 2 pag.)

Hoofdstuk III Bijlagen bij het opleidingsrapport professioneel gerichte bachelor Office management Karel de Grote-Hogeschool

- Lijst met de opleidingsspecifieke leerresultaten in relatie tot de gevalideerde domeinspecifieke leerresultaten opgesteld volgens de handleiding van de VLUHR, indien beschikbaar, en/of in relatie tot de Vlaamse Kwalificatiestructuur;
- Schematisch programmaoverzicht met vermelding van het aantal studiepunten per opleidingsonderdeel;
- Omvang van het ingezette personeel in VTE, ingedeeld naar categorie van aanstelling;
- Instroomgegevens, doorstroomgegevens en totaal aantal studenten;
- De studieduur tot het behalen van het diploma per instromende cohorte en de gemiddelde studieduur per afstuderende cohorte;
- Overzicht van de belangrijkste activiteiten van de opleiding met betrekking tot internationalisering conform de visie van de opleiding, met minimaal de mobiliteit op basis van internationaal aanvaarde definities (max. 2 pag.)

Hoofdstuk IV Bijlagen bij het opleidingsrapport professioneel gerichte bachelor Office management Katholieke Hogeschool VIVES Noord

- Lijst met de opleidingsspecifieke leerresultaten in relatie tot de gevalideerde domeinspecifieke leerresultaten opgesteld volgens de handleiding van

- de VLUHR, indien beschikbaar, en/of in relatie tot de Vlaamse Kwalificatiestructuur;
- Schematisch programmaoverzicht met vermelding van het aantal studiepunten per opleidingsonderdeel;
- Omvang van het ingezette personeel in VTE, ingedeeld naar categorie van aanstelling;
- Instroomgegevens, doorstroomgegevens en totaal aantal studenten;
- De studieduur tot het behalen van het diploma per instromende cohorte en de gemiddelde studieduur per afstuderende cohorte;
- Overzicht van de belangrijkste activiteiten van de opleiding met betrekking tot internationalisering conform de visie van de opleiding, met minimaal de mobiliteit op basis van internationaal aanvaarde definities (max. 2 pag.)

Hoofdstuk V Bijlagen bij het opleidingsrapport professioneel gerichte bachelor Office management Katholieke Hogeschool VIVES Zuid

- Lijst met de opleidingsspecifieke leerresultaten in relatie tot de gevalideerde domeinspecifieke leerresultaten opgesteld volgens de handleiding van de VLUHR, indien beschikbaar, en/of in relatie tot de Vlaamse Kwalificatiestructuur;
- Schematisch programmaoverzicht met vermelding van het aantal studiepunten per opleidingsonderdeel;
- Omvang van het ingezette personeel in VTE, ingedeeld naar categorie van aanstelling;
- Instroomgegevens, doorstroomgegevens en totaal aantal studenten;
- De studieduur tot het behalen van het diploma per instromende cohorte en de gemiddelde studieduur per afstuderende cohorte;
- Overzicht van de belangrijkste activiteiten van de opleiding met betrekking tot internationalisering conform de visie van de opleiding, met minimaal de mobiliteit op basis van internationaal aanvaarde definities (max. 2 pag.)

DEEL 1

Algemeen deel

HOOFDSTUK I

De onderwijsvisitatie Office management – parallele commissie 1

1 INLEIDING

In dit rapport brengt de visitatiecommissie Office management verslag uit van haar bevindingen over de bachelor Office management die zij in het voorjaar 2014, in opdracht van de Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad (VLUHR), heeft bezocht.

Dit initiatief kadert, conform de decretale opdracht, in de werkzaamheden van de VLUHR met betrekking tot de organisatie en uitvoering van de externe beoordelingen van het onderwijs aan de Vlaamse universiteiten, hogescholen en andere ambtshalve geregistreerde instellingen.

2 DE BETROKKEN OPLEIDINGEN

De opleiding Office management wordt door 14 instellingen aangeboden. Bij de visitatie van de opleidingen werden drie parallele commissies betrokken. Dit visitatierapport geeft de bevindingen weer van een parallele commissie.

Ingevolge haar opdracht heeft deze parallele commissie de opleiding Office management van de volgende instellingen bezocht:

- van 26 t.e.m. 27 mei 2014: Arteveldehogeschool
 - Bachelor in het Office management
- van 5 t.e.m. 6 mei 2014: Hogeschool PXL
 - Bachelor in het Office management

- van 20 t.e.m. 21 februari 2014: Karel de Grote-Hogeschool
 - Bachelor in het Office management
- van 27 t.e.m. 28 februari 2014: Katholieke Hogeschool VIVES Noord
 - Bachelor in het Office management
- van 28 t.e.m. 29 april 2014: Katholieke Hogeschool VIVES Zuid
 - Bachelor in het Office management

3 DE VISITATIECOMMISSIE

3.1 Samenstelling

De samenstelling van de visitatiecommissie Office management werd bekrachtigd door het Bestuurscomité Kwaliteitszorg van 23 april 2013, 16 oktober 2013 en 3 december 2013. De samenstelling van de visitatiecommissie kreeg op 17 februari 2014 een positief advies van de NVAO. De commissie werd vervolgens door het Bestuurscomité Kwaliteitszorg van de VLUHR ingesteld bij besluit van 19 februari 2014.

De visitatiecommissie heeft de volgende samenstelling:

- Voorzitter en onderwijsdeskundig lid
 - **Dhr. Romain Hulpia**, adviseur Hoger onderwijs, Departement Onderwijs en Vorming
- Domeindeskundig lid
 - **Dhr. Yvan Dierckxens**, managing director, Idea4U
 - **Mevr. Marjolein Van Praet**, Brand manager, Ford
- Domeindeskundig lid expert afstudeerrichting Medical management assistant
 - **Mevr. Stien Vandierendonck**, manager of Programs and Communications, National Alliance Caregiving (US) (voor het bezoek aan de Arteveldehogeschool en PXL)
- Student-lid
 - **Maxie Schouten**, studente Office management, afstudeerrichting Management assistant, AP Hogeschool (voor de bezoeken aan de Arteveldehogeschool, de Karel de Grote-hogeschool, de Katholieke Hogeschool VIVES Noord en de Katholieke Hogeschool VIVES Zuid)
 - **Jessica-Laura Martin**, studente Office management, Hogeschool-Universiteit Brussel (voor het bezoek aan de Hogeschool PXL)

Wim Hoskens, stafmedewerker kwaliteitszorg verbonden aan de Cel Kwaliteitszorg van de Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad, trad tot en met 18 augustus 2014 op als projectbegeleider en secretaris van deze visitatie. Vanaf 19 augustus 2014 werd deze taak opgenomen door **Anne-Sophie Seghers**, stafmedewerker kwaliteitszorg.

Voor korte curricula vitae van de commissieleden wordt verwezen naar bijlage 1.

3.2 Taakomschrijving

Van de visitatiecommissie wordt verwacht dat zij

- gemotiveerde en onderbouwde oordelen geeft over de opleiding aan de hand van het beoordelingskader.
- aanbevelingen formuleert om waar mogelijk te komen tot kwaliteitsverbetering, en
- wanneer van toepassing haar bevindingen over de verschillende opleidingen binnen eenzelfde cluster vergelijkenderwijs weergeeft.
- de bredere samenleving informeert over haar bevindingen.

3.3 Werkwijze

3.3.1 Voorbereiding

Ter voorbereiding van de visitatie werd aan de instelling gevraagd een zelf-evaluatierapport op te stellen. De Cel Kwaliteitszorg van de VLUHR heeft hiervoor een visitatieprotocol ter beschikking gesteld, waarin de verwachtingen ten aanzien van de inhoud van het zelf-evaluatierapport uitgebreid zijn beschreven. Het zelf-evaluatierapport volgt de opbouw van het accreditatiekader.

De commissie ontving het zelf-evaluatierapport enkele weken voor het eigenlijke bezoek, waardoor zij de gelegenheid kreeg dit document vooraf zorgvuldig te bestuderen en het bezoek grondig voor te bereiden. De commissieleden werden bovendien verzocht om elk een tweetal afstudeerwerken grondig door te nemen vooraleer het bezoek plaatsvond.

De commissie hield haar installatievergadering op 20 februari 2014. Tijdens een voorbereidende vergadering werden de commissieleden verder ingelicht over het visitatieproces en hebben zij zich concreet voorbereid op de af te leggen bezoeken. Bijzondere aandacht is besteed aan een eenduidige

toepassing van het beoordelingskader en het visitatieprotocol. Verder werd het programma van het bezoek opgesteld (zie *bijlage 2*) en werd een eerste bespreking gewijd aan het zelfevaluatie-rapport.

3.3.2 Bezoek aan de instelling

Tijdens het in situ bezoek aan de instelling heeft de commissie gesprekken kunnen voeren met de verschillende betrokkenen bij de opleidingen. Het bezoekschema voorzag gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de studenten, de docenten, de alumni, het werkveld en de opleidingsgebonden ondersteuners. De gesprekken die de commissie heeft gevoerd, waren openhartig en verhelderend en vormden een goede aanvulling bij de lectuur van het zelfevaluatie-rapport.

Daarnaast werd steeds een bezoek aan de faciliteiten (inclusief bibliotheek, leslokalen en computerfaciliteiten) ingepland. Ten slotte was er een spreekuur waarop de commissie bijkomend leden van de opleiding kon uitnodigen of waarop personen op een vertrouwelijke wijze door de commissie konden worden gehoord.

Ook werd aan de instellingen gevraagd – als een derde bron van informatie – om een aantal documenten ter inzage te leggen ten behoeve van de commissie. Tijdens de bezoeken is voldoende tijd uitgetrokken om de commissie de gelegenheid te geven om deze documenten te bestuderen. De documenten die ter inzage van de commissie werden gelegd, waren: verslagen van overleg in relevante commissies/organen, een representatieve selectie van handboeken/studiemateriaal, indicaties van de competenties van het personeel, de toets- en evaluatieopgaven waarvan de commissie heeft aangegeven dat zij die tijdens het bezoek wenst in te kijken. Daar waar de commissie het noodzakelijk achtte heeft zij bijkomende informatie opgevraagd tijdens het bezoek om haar oordeel goed te kunnen onderbouwen.

Aan het einde van het bezoek werden, na intern beraad van de commissie, de voorlopige bevindingen mondeling aan de gevisiteerde opleiding(en) meegedeeld.

3.3.3 Rapportering

Als laatste stap in het visitatieproces heeft de visitatiecommissie per generieke kwaliteitswaarborg haar bevindingen, overwegingen, het oordeel en verbeteringsuggesties geformuleerd. Een overzicht van de verbeteringsuggesties die de commissie doet ten aanzien van de opleiding is achteraan bij het rapport opgenomen.

De opleidingsverantwoordelijken van de betrokken opleiding(en) werden in de gelegenheid gesteld om op het concept van het rapport te reageren alvorens de tekst ervan definitief werd vastgelegd.

3.3.4 Overleg tussen de parallelle commissies

In alle fasen van de samenstelling en de uitvoering van hun opdracht hebben de voorzitters van de parallelle commissies overleg gepleegd over de aard en wijze van uitvoering van de evaluaties. Daarbij zijn besprekingen gevoerd ten einde voor elke parallelle commissie onafhankelijke deskundige experts samen te brengen in de drie parallelle commissies. Tijdens de fase van de voorbereiding van de bezoeken, alsook tijdens de bezoeken en redactiefase zijn op ankermomenten in het proces overlegvergaderingen gehouden tussen de drie voorzitters en de projectbegeleiders, teneinde de consistentie en gelijkaardige beoordeling van de opleidingen binnen de drie parallelle commissies te bespreken en op elkaar af te stemmen. Tijdens de redactiefase zijn met het oog op deze afstemming deelrapporten van de onderscheiden commissies door de andere voorzitters gelezen, met het oog op de gelijkaardige normzetting binnen de verschillende parallelle commissies. Dit neemt niet weg dat finaal, de parallelle commissies, onder aansturing van hun respectievelijke voorzitter een eigenstandig oordeel hebben uitgesproken over de kwaliteit van de door hen beoordeelde opleidingen, omdat ook slechts de betreffende parallelle commissie zich een volledig beeld heeft gevormd over alle aspecten die meegenomen worden bij de beoordeling van de individuele opleiding.

HOOFDSTUK II

Algemene beschouwingen bij het visitatierapport Office management

De visitaties voor de opleiding Office management die in het voorjaar 2014 plaatsvonden en waarvan het rapport hier voorligt, waren in meer dan een opzicht bijzonder. De instellingen die de opleiding aanbieden, hebben allemaal ingrijpende structuurveranderingen achter de rug die nog niet volledig verteerd zijn en ze hebben alweer structuurveranderingen voor de boeg die minstens even ingrijpend zullen zijn. Vrijwel altijd kwam de commissie op een werf terecht, met een gebouw dat nog maar net af is en een bouwheer die voorzichtig waarschuwt voor de nog natte verf, - een enkele keer letterlijk, maar veel vaker in overdrachtelijke zin: concurrerende instellingen moeten voortaan als collega's verder, docenten krijgen lesopdrachten aan 'de overkant', studenten zitten plotseling op dezelfde school. Bij dergelijke fusieoperaties is er een - bijna onwrikbare - pikorde van processen: eerst worden juridische kwesties afgehandeld, daarna financiële, daarna administratieve en pas daarna komen mensen aan bod. Tijdens de visitatiebezoeken hebben de drie parallelle commissies extra aandacht besteed aan het menselijke aspect van de fusiebewegingen en -plannen, enerzijds omdat zij er diep van overtuigd zijn dat het pedagogisch project door mensen gedragen wordt en dat het welslagen van een fusie bijgevolg van het welbevinden van mensen afhankelijk is, anderzijds omdat ze van mening zijn dat op de hogere beleidsniveaus tot nu toe weinig begrip werd opgebracht voor de menselijke component. Dat willen de commissies wel doen; zij spreken de hoop uit dat dit rapport richtinggevend, motiverend en inspirerend mag zijn voor iedereen die met hart en ziel bij de opleiding betrokken is.

Er is een tweede reden waarom deze visitatieronde bijzonder was: het nieuwe beoordelingskader en het bijhorende bezoekschema. De zes onderwerpen en eenentwintig facetten die voorheen gehanteerd werden, werden gebundeld in – slechts – drie generieke kwaliteitswaarborgen. Elk van die drie generieke kwaliteitswaarborgen omvat een brede waaier aspecten die zowel materieel als immaterieel kunnen zijn, betrekking hebben op intenties en aspiraties of op exact meetbare output en die al dan niet een direct verband houden met de middelen waarover de instelling beschikt. Het nieuwe beoordelingskader maakt het voor de instellingen moeilijker om uit te blinken en heeft een afvlakkend effect op de behaalde scores: geen enkele instelling scoort onvoldoende, geen enkele instelling scoort uitstekend op alle generieke kwaliteitswaarborgen. Omdat het bezoekschema drastisch ingekort werd, was er bovendien nauwelijks ruimte om bepaalde reserves van de commissie(leden) verder uit te diepen – of weg te werken – in dialoog met de gesprekspartners. Maken het nieuwe beoordelingskader en het nieuwe bezoekschema dit rapport minder waardevol dan het vorige? Neen! De commissies hebben alles in het werk gesteld om zo genuanceerd mogelijk en met argumenten onderbouwd te oordelen over alles aspecten die samen de opleiding Office management maken tot wat zij is.

Een derde reden waarom deze visitatieronde bijzonder was, houdt verband met het domeinspecifieke leerresultatenkader dat voor de opleiding Office management ontwikkeld werd. Volgens de commissies is dit leerresultatenkader een adequate vertaling van de diffuse, heterocliete en snel veranderende beroepsprofielen waartoe de opleiding Office management toegang kan geven. Dat complexe gegeven – dat verderop in deze inleiding uitvoeriger aan bod komt – heeft de instellingen er niet van weerhouden een evenwichtig, richtinggevend document te ontwikkelen, wat op zich al een uitdaging was. Nog meer bewondering hebben de commissies voor de snelle en creatieve manier waarop het domeinspecifieke leerresultatenkader vertaald werd in de curriculumopbouw en in concrete opleidingsonderdelen. De krachtlijnen van het DLR lopen als een rode draad door het volledige programma, brengen onderdelen met elkaar in verband en creëren perspectief. Ze prikkelen docenten om de grenzen van het eigen vakgebied af te tasten, te overschrijden en allianties met andere vakgebieden en docenten aan te gaan. Nog belangrijker: de krachtlijnen van het DLR geven de student een nieuw gevoel van eigenwaarde: ik word opgeleid tot een meertalige, polyvalente en snel inzetbare professional die zijn communicatievaardigheid als troef kan uitspelen. Hoe divers ze in hun verschijningsvormen en varianten ook mogen zijn, de opleidingen die onder de koepel Office management geherbergd worden, zijn altijd ‘mooi’, - niet

in het minst door de impact die ze hebben op de persoonlijkheid van elke individuele student.

DE ROL VAN DE OFFICE MANAGER

Om in een voortdurend veranderd economisch landschap hun kansen op bestendiging en groei veilig te stellen, moeten bedrijven en organisaties hun strategieën en tactieken voortdurend bijstellen. De organisatie moet snel en doeltreffend kunnen reageren op wijzigende marktomstandigheden, nieuwe verwachtingen van klanten, investeerders en andere stakeholders en nieuwe operationele contexten.

De nieuwe organisatie moet steeds nadrukkelijker 'lean & mean' zijn: top-zware hiërarchische structuren maken plaats voor afgeslankte, decentrale organisatiestructuren waarvan de samenstelling aan voortdurende wijzigingen onderhevig is.

De office manager wordt in het nieuwe organisatie-model steeds nadrukkelijker de 'spin in het web': een polyvalent inzetbare medewerker die clusters van medewerkers begeleidt, ondersteunt of aanstuurt, die de satellieten met elkaar verbindt, hun communicatie stroomlijnt en de eenheid van procedures en processen bewaakt.

Die nieuwe rol vereist een aantal competenties die het bestaande profiel aanvullen: interpersoonlijke en interculturele intelligentie, co-management vaardigheden, gebruik van sociale media en ICT voor zakelijke doeleinden, onderhandelings technieken, coaching, ... De lijst is verre van exhaustief en is net als de job zelf voortdurend aan veranderingen onderhevig.

Hoe volatiel en heterogeen het beroepsprofiel van een office manager ook moge zijn, één vaardigheid loopt als een rode draad doorheen alle huidige en toekomstige profielen: taalvaardigheid. Alle bezochte instellingen besteden bijzondere aandacht aan het taalonderwijs en leveren inspanningen om (vlot) meertalige professionals af te leveren. Immersie in een vreemde taal en Content & Language Integrated Learning (CLIL) zijn uitstekende middelen om de taalvaardigheid van studenten gevoelig te verhogen en hen te trainen op het dagdagelijkse gebruik van een vreemde taal.

Mede in het kader van die ambities worden programma's ontwikkeld om de studenten op een intensieve manier onder te dompelen in een vreemde

taal en cultuur. De commissies steunen de ontwikkeling van dergelijke uitwisselingsprogramma's voluit omdat ze zowel bijdragen aan een betere taalbeheersing als aan de persoonlijkheidsontwikkeling van de student. Niettemin vragen de commissies aan alle onderwijsinstellingen om bijzondere aandacht te hebben voor de toegankelijkheid van dergelijke programma's voor alle studenten, - in het bijzonder voor studenten uit minder begoede milieus. Het lijkt de commissies raadzaam dat de opleidingen de reële kosten van een uitwisseling in kaart te brengen en minstens de mogelijkheden te bestuderen om een afzonderlijk fonds te creëren dat dergelijke uitwisselingen financieel kan ondersteunen.

DE ROL VAN HET ECONOMISCHE WEEFSEL

Het vergt van de onderwijsinstellingen die een opleiding Office management aanbieden bijzondere inspanningen om ervoor te zorgen dat het aangeboden pakket blijft aansluiten bij de noden en verwachtingen van het werkveld én bij de pedagogische visie van het instituut zelf. De commissies zijn zich heel erg bewust van het feit dat het voortdurend bijhouden en afstemmen van het curriculum veel energie en aandacht vergt van iedereen die beroepshalve bij de opleiding betrokken is. Ze waarderen de inspanningen van het leidinggevend kader en het docentenkorps en het persoonlijke engagement van individuele docenten om een opleidingsprogramma te ontwikkelen dat in individuele studenten het beste naar boven haalt.

De inspanningen die opleidingen leveren om het werkveld actief te betrekken (en soms ook omgekeerd) zijn voorbeeldig. Het binnenhalen van realistische opdrachten is een meerwaarde voor de studenten. Realistische werkomgevingen geven hun niet alleen een betere kijk op hun toekomst maar zorgener ook voor dat ze er beter op voorbereid zijn. In de ontwikkeling van langdurige, voor beide partijen gunstige relaties met het werkveld is volgens de commissies evenwel nog ruimte voor een meer creatieve invulling door het werkveld. De onderwijsinstellingen zijn geneigd te denken dat ze het werkveld overbevragen, maar dat werd tijdens de visitaties meermaals tegengesproken door de werkveldvertegenwoordigers. Vaak zijn zij vragende partij om samen nieuwe samenwerkingsmodellen te ontwikkelen en te implementeren.

In een aantal gevallen mag bij de ontwikkeling van samenwerkingsverbanden met bedrijven en organisaties het criterium fysieke nabijheid wat minder prevaleren op andere criteria die nauwer verband houden met het pedagogisch project van de opleiding. Veel scholen blijven binnen een zelf-

de cirkel van bedrijven hangen. De plaatsen waar de studenten stage lopen zijn ook de partners die voor opdrachten zorgen. De fysieke locatie van een hogeschool is vaak ook bepalend voor de partners met wie zij samenwerkt. Bij de meeste organisaties waar men mee samenwerkt zijn ook alumni van de opleiding de contactpersoon. Hoewel geen van deze elementen echt negatief zijn, zorgen ze samen voor het ontstaan van een soort 'hofleveranciers' van informatie en opdrachten. Indien de opleidingen hier niet voorzichtig mee omspringen lopen zij het gevaar om steeds dezelfde input te krijgen. De commissies vragen daarom aan de opleidingen om te zorgen voor de nodige diversificatie in haar partners.

DE ROL VAN HET MAATSCHAPPELIJK WEEFSEL

Duurzaamheid

Steeds meer onderwijsinstellingen ontwikkelen een integrale duurzaamheidsstrategie rond de drie kernthema's People, Planet en (social) Profit. In veel gevallen wordt rond de ontwikkeling en uitbouw van de duurzaamheidsstrategie een stakeholderdialoog ontwikkeld waarin docenten en ondersteunende diensten, studenten en alumni, het werkveld en overheden vertegenwoordigd zijn. Eén categorie stakeholders ontbreekt in vrijwel alle gevallen: de directe omgeving van de campus. Vaak is de campus een eiland - of zelfs een oninneembare burcht - die weinig structurele banden heeft met de gemeenschap waar hij deel van uitmaakt.

De commissies zijn ervan overtuigd dat nauwere banden met de omgeving en een betere integratie van het maatschappelijke weefsel in het campusleven tal van voordelen biedt en bovendien een verrijking kan betekenen voor het pedagogisch project. Ze raden de instellingen daarom aan op zoek te gaan naar mogelijkheden om de omgeving nauwer te betrekken bij het reilen en zeilen op de campus en zo mogelijk ook een duurzame meerwaarde te creëren voor de gemeenschap waar ze deel van uitmaken.

Maatschappelijke dienstverlening

De commissies stellen vast dat de opleidingen Office management nog maar beperkte realisaties kunnen voorleggen op het vlak van onderzoek en maatschappelijke dienstverlening.

De opleidingen lijken minder vertrouwd met het werken met externe opdrachtgevers, in vergelijking met bijvoorbeeld opleidingen uit de technisch-technologische sfeer. Toch zien de commissies reeds positieve signalen.

Het werkveld is bereid om reële probleemsituaties als leer materiaal aan te bieden aan de studenten. Stages en bachelorproeven bieden de studenten de kans om mee te denken en te handelen. Het werkveld wil graag gebruikmaken van de knowhow in de hogescholen om een antwoord te vinden op structurele problemen, die om welke reden ook, intern moeilijk of niet opgelost raken. Belangrijk is dat de opleidingen door het werkveld gepercipieerd worden als partners in problem solving in het kader van de maatschappelijke dienstverlening en dat studenten participeren in de methodiek van definiëren, analyseren, zoeken naar alternatieve oplossingen, implementeren en evalueren en bijsturen.

Onderzoek

De commissies hopen dat de opleidingen, mits een sterkere ondersteuning vanuit de hogeschool, de komende jaren in toenemende mate betrokken zullen worden in het projectmatig wetenschappelijk onderzoek. Bachelorproeven kunnen hierbij gebruikt worden als elementen van deelonderzoeken. De commissies zien vooral onderzoeksvragen in de domeinen van (vreemde) talen en communicatie, ICT en de organisatie van office management en de onderlinge interacties.

De commissies hopen dat de studenten doorheen de opleiding meer getriggerd worden kritisch kennis te nemen van wetenschappelijk onderzoek en wetenschappelijke methodes via een leerlijn ‘onderzoeksvaardigheden’.

Hoewel de commissies veel waardering hebben voor de inspanningen van de opleidingen om studenten zodanig te begeleiden dat zij succesvol verder studeren, kan het toch niet de bedoeling zijn om de opleiding om te buigen tot een academische bachelor. De maatschappij heeft namelijk een grote behoefte aan afgestudeerden professionele bachelor Office management.

HET DUBBELE HEFBOOMEFFECT VAN OFFICE MANAGEMENT

Alle bezochte onderwijsinstellingen vervullen hun onderwijsopdracht op een bovengemiddelde manier en slagen erin studenten af te leveren die klaar zijn voor een beroeps carrière of die (opnieuw) de smaak van het studeren te pakken hebben gekregen en beslissen verder te studeren.

Op een bovenliggend niveau hebben de onderwijsinstellingen en in het bijzonder de opleiding Office management in veel gevallen een uitgesproken hefboomfunctie: ze zet jongeren waarvan het voortraject niet altijd

exemplarisch was, op weg naar meer discipline in studie en arbeid, een betere planning van taken en meer verantwoordelijkheidszin. Hoewel de commissies het sterk vinden dat studenten kunnen doorgroeien naar een masterniveau, zien zij ook het minder gunstig effect hiervan op de markt. Zoals uit de tewerkstellingscijfers blijkt, is er een tekort aan office managers. De commissies vragen zich daarbij af in hoeverre de opleidingen zich hiervan bewust zijn en in welke mate zij zelf het professioneel bachelor-diploma als een uitstroomdiploma beschouwen. Het zou voor de markt in ieder geval geen goede evolutie zijn mocht de opleiding evolueren in de richting van een academische bachelor. Het is belangrijk dat de opleidingen ook op dit vlak kritisch naar zichzelf blijven kijken. Het is fantastisch dat men studenten kan enthousiasmeren om verder te studeren, maar dit mag niet de finaliteit van de opleiding beïnvloeden. Dit enthousiasme kan volgens de commissies ook positief ingezet worden binnen de bedoelde markt door bijvoorbeeld het aanbieden van gespecialiseerde vervolgoopleidingen (bachelor na bachelors, postgraduaten, losse bijscholingen). Dit aanbod kan tegemoet komen aan de vraag van studenten om verder te studeren zonder dat hun positie op de arbeidsmarkt te sterk verandert.

Een tweede hefboomeffect heeft betrekking op studenten uit sociaaleconomisch kwetsbare milieus. Door de sterke focus op persoonlijkheidsontwikkeling, taalverwerving en het aanscherpen van professionele attitudes slaagt de opleiding Office management er meer dan andere in om studenten uit kwetsbare milieus een traject aan te bieden dat leidt tot een volwaardige job en een stabiel inkomen. In maatschappelijk perspectief heeft de opleiding Office management een emancipatorisch effect dat op dit moment door de beleidsinstanties nog zwaar onderschat wordt en zich niet vertaalt in de allocatie van middelen. Het wegwerken van taal- en andere leerachterstanden vergt van de instellingen bijzondere inspanningen; alle bezochte opleidingen mobiliseren veel mensen en middelen om iedereen aan boord te houden. De commissies uiten hierbij de vurige wens dat ook de beleidsinstanties oog en oor hebben voor deze bijzondere maatschappelijke opdracht en de mogelijkheden onderzoeken om deze ook op een adequate manier te financieren.

DE ROL IN HET ONDERWIJSLANDSCHAP

Afstudeerrichtingen

Binnen de opleiding Office management bestaan verschillende afstudeerrichtingen, waarbinnen vaak ook nog heel wat keuzetrajecten bestaan. De afstudeerrichtingen en hun benaming worden door de overheid

gereguleerd. Hoewel dit in beginsel een positieve zaak is, stellen de commissies toch een aantal problemen vast.

Sommige afstudeerrichtingen hebben een duidelijk profiel zoals de afstudeerrichting met de wat misleidende naam 'Management assistant' of 'Medical management assistant'. Uit de verschillende bezoeken is gebleken dat de naamgeving van deze afstudeerrichtingen niet langer overeenstemt met de realiteit van het beroep. De commissies raden bijgevolg aan deze naamgeving te herbekijken.

Minder duidelijk voor de commissies is het onderscheid tussen de 'Generieke afstudeerrichting' en de afstudeerrichting 'Management assistant'. De commissies vermoeden dat deze onduidelijkheid ook leeft in het werkveld en bij potentiële studenten.

Verder constateren de commissies dat de benaming van de afstudeerrichting 'Bedrijfsvertaler-tolk' niet strookt met de inhoud van de opleiding. De outputvaardigheden het vlak van tolken zijn eerder beperkt. De opleiding is echter verplicht de naam aan te houden, wat externe communicatie naar stakeholders bemoeilijkt.

Daarenboven stellen de commissies vast dat de afstudeerrichting 'Rechtspraktijk' behoort tot de opleiding Bedrijfsmanagement, terwijl het beroepsprofiel en het opleidingsprofiel zeer sterke verwantschap vertoont met de afstudeerrichting 'Medical management assistant'. Beide functies hebben als core business de office managementtaken te vervullen in een belangrijke maatschappelijke sector, met een substantiële vorming in het jargon en de werking van deze sector. 'Rechtspraktijk' hoort volgens de commissies dan ook thuis binnen de opleiding Office management.

Naast de erkende afstudeerrichtingen bieden de opleidingen keuzetrajecten aan. Deze keuzetrajecten noemt men ook keuzepakketten, finaliteiten, opties, specialisaties of zelfs afstudeerrichtingen. Voor de buitenwereld is het niet duidelijk wat het onderscheid is tussen bijvoorbeeld de afstudeerrichting 'Management assistant met finaliteit eventmanagement' en de afstudeerrichting 'Event- en projectmanagement'. De commissies stellen zich ook vragen bij de afstemming van sommige trajecten uit de opleiding Office management met vergelijkbare trajecten uit andere opleidingen. Twee voorbeelden: Een traject 'event' is ook te vinden in de opleidingen Hotelmanagement en Bedrijfsmanagement. Een traject 'HRM' is ook te vinden in de opleiding Sociaal werk.

Uit de gesprekken met de opleidingen blijkt dat niemand tevreden is met deze situatie. De commissies adviseren de overheid om op korte termijn duidelijkheid te scheppen over het opleidingsaanbod. Misschien vervult de overheid haar opdracht door het afbakenen van de opleidingen en kunnen de opleidingen hun programma's differentiëren, aansluitend op de snelle ontwikkelingen en in samenspraak met het werkveld. Dit zou tegemoet komen aan de vraag van het werkveld om vooral in te zetten transfer van generieke en beroepsgerichte competenties, op (vreemde)talen en op ICT.

Bi-diplomerig

Verschillende hogescholen bieden een bi-diplomeringstraject aan. Studenten die voor dit traject kiezen volgen dan hun laatste studiefase (60 studiepunten) aan een partnerhogeschool. De verschillende hogescholen werken voor dit traject samen met de Haute Ecole Galilée (HEG) of de Haute Ecole Libre Mosane (HELMO). De verschillende parallelle commissies waren gecharmeerd door de bi-diplomeringstrajecten. Zij erkennen het maatschappelijk belang van zowel de samenwerking tussen de instellingen als dat van de dubbele diplomering voor de studenten. De commissies willen de opleiding dan ook stimuleren om dit traject in de toekomst te blijven aanbieden.

Doorheen de verschillende visitaties is gebleken dat er slechts een heel beperkt aantal studenten instromen in het traject. In een aantal instellingen werd het traject aangeboden maar had er nog geen enkele student dit gevolgd. Dit zorgde in eerste instantie voor een verificatieprobleem bij de commissies. Ondanks haar waardering voor het traject is het niet mogelijk om de gerealiseerde kwaliteit van een opleiding goed te beoordelen indien men geen studenten of alumni kan spreken en indien er geen stageverslagen of bachelorproeven aanwezig zijn. In tweede instantie deed dit bij de commissies vragen rijzen omtrent de return on investment. De inspanningen die de opleiding levert voor het onderhoud van dit opleidingstraject is disproportioneel tegenover de meerwaarde voor de uiteindelijke doelgroep. De commissies zijn dan ook van mening dat er meer aandacht kan gaan naar de communicatie over en de instroom in dit traject. Studenten die het traject hebben gevolgd kunnen hierbij als ambassadeur worden ingezet.

Een ander verificatieprobleem waar de commissies mee te kampen hadden heeft te maken met de andere pedagogische aanpak bij de partnerhogescholen. Zowel bij HELMO als bij HEG waren een aantal elementen minder geformaliseerd. Zij beschikken bijvoorbeeld niet over een overkoepelend

domeinspecifiek referentiekader dat richtinggevend is voor alle opleidingen. Dat zorgde ervoor dat verschillende hogescholen het traject tot op verschillende integratieniveaus hadden uitgewerkt. Een aantal opleidingen hadden concordantietabellen uitgewerkt tussen opleidingsonderdelen en hadden anderen reeds op een diepgaander inhoudelijk vlak analyses uitgevoerd. De commissies waarden deze inspanningen om tot afstemming te komen, maar misten een diepgaandere formalisering om tot echte conclusies te komen. Uit de ingekeken documenten kregen de commissies de indruk dat het niveau aan de partnerhogescholen (minstens) evenwaardig is dan de trajecten in Vlaanderen maar dat de trajecten wel anders ingevuld worden. Deze conclusie is echter gebaseerd op een inschatting, eerder dan op verifieerbare feitelijkheden.

De commissies wensen wel nog op te merken dat zij hiermee geen pleidooi willen houden voor het gelijktrekken van de opleidingen. Een van de belangrijkste aspecten van het bi-diplomeringstraject is precies het anderszijn van de partnerinstelling. Een andere omgeving, andere werkvormen en een andere onderwijscultuur zijn net elementen die voor een meerwaarde zorgen. De opleidingen moeten volgens de commissie wel streven naar een optimale aansluiting en compatibiliteit van de programma's. Zo vinden de commissies het bijvoorbeeld positief dat ook binnen het bi-diplomeringstraject nog steeds een internationale stage mogelijk is. Dat was echter niet het geval bij Haute Ecole Galilée, wat de commissies een gemis vinden.

Studietraject voor werkstudenten

Het studietraject voor werkstudenten is net als het bi-diplomeringstraject een opleidingsvariant waar de verschillende commissies waardering voor hebben. Ook hier zien zij een duidelijke maatschappelijke meerwaarde die zij algemeen positief hebben ervaren. De manier waarop dit traject ingevuld wordt is echter heel variabel, ook qua kwaliteit. De werkvorm die de opleidingen voor dit traject afficheren is afstandsonderwijs. In de praktijk blijkt dit echter meer blended learning te zijn want op de meeste plaatsen moeten de studenten wel nog een redelijk aantal uren fysiek aanwezig zijn op de instelling. De commissies zagen enkel bij Vives Zuid een voorbeeld van echt afstandsonderwijs waarbij de studenten vrij van tijd en ruimte kunnen studeren. Het studiemateriaal is op een dergelijke manier aangepast dat het een zelfstandige verwerking faciliteert. De studenten kunnen op meerdere tijdstippen gedurende het jaar examens afleggen. De technologische ondersteuning is eveneens voorbeeldig. Zo beschikt de opleiding over een eigen opnamestudio en opnamemogelijkheden in alle leslokalen.

De commissies zijn van mening dat er binnen Vlaanderen geen veelheid van opleidingen afstandsonderwijs hoeven te bestaan. Indien het daadwerkelijk gaat om afstandsonderwijs zou de fysieke locatie van de opleiding geen bezwaar mogen zijn om in te stappen, ook niet voor werkstudenten. Toch bleek dit tijdens de gesprekken nog een belangrijke factor te zijn voor de studenten. De commissies zijn van mening dat de rationalisatie van het onderwijs ook hierop van toepassing kan zijn. Eén opleiding afstandsonderwijs kan in principe volstaan indien het echt afstandsonderwijs is. Indien de verschillende hogescholen hun krachten bundelen om één dergelijk traject excellent uit te bouwen dan kunnen zij waarschijnlijk samen een betere opleiding in afstandsonderwijs inrichten dan waar ze nu individueel op inzetten.

Onderwijsbelastingseenheden

De commissies wensen expliciet hun appreciatie van het personeel van de opleidingen Office management uit te spreken. Alle leden waren aangenaam verrast door de energie en de actuele kennis van het onderwijzend en administratief personeel. Ook de open dialoog met collega's en het werkveld werd sterk positief ervaren. De geleverde inspanningen staan echter haaks op de ruimte die er is voor de vele taken uit te voeren. De werkdruk werd overal als hoog ervaren. Naast algemene evoluties in het onderwijsveld staan de opleidingen extra onder druk door het blijven bestaan van de zogeheten onderwijsbelastingseenheden (OBE).

De onderwijsbelastingseenheden zijn in het leven geroepen om een financiële compensatie te bieden aan die opleidingen, die een sterk geïndividualiseerde begeleiding en ondersteuning vereisen. De onderwijsbelastingseenheden functioneren binnen een gesloten enveloppe: als men opteert om de OBE voor een bepaalde opleiding te verhogen, dan dient men de OBE van een andere opleiding van vergelijkbare grootte te verlagen. Bij de invoering van de OBE was de opleiding Office management gekenmerkt door een quasi exclusieve ex cathedra benadering, zonder stages of afstudeerproef, zonder projecten of groepswerk. Bij de talen lag het accent op woordenschat en geschreven productief taalgebruik.

Intussen is sinds lange tijd de opleiding Office management geëvolueerd naar een coachingsmodel, met accent op vaardigheden en attitudes aangereikt via voornamelijk activerende werkvormen. Bedrijfscontacten komen vanaf het eerste jaar voor en eindigen in een langere stageperiode, waarvan meer dan het Vlaams gemiddelde in het buitenland. De centrale taalcomponent is verschoven naar productief spreken, wat een intense

training in kleine groep vereist. De bachelorproef wordt frequent gekoppeld aan een reële vraag uit het werkveld, wat professionele (bij)sturing vereist vanuit de opleiding. De opleiding Office management verschilt dus organisatorisch-didactisch niet meer substantieel van de gemiddelde opleiding professionele bachelor. Op dit ogenblik laten hogescholen een soort “solidariteit” spelen, waarbij de opleiding kan rekenen op een stukje goodwill van de collega’s.

Structureel kent de opleiding geen pleitbezorgers, noch binnen het studiegebied, noch op niveau van de hogescholen. Het huidig model van een gentlemen’s agreement schenkt de opleidingen Office management alleszins geen voldoening.

Talen

Binnen de opleiding Office management vormt het talenonderwijs een belangrijke pijler. De commissies stellen vast dat de verschillende opleidingsteams hier dan ook heel wat aandacht aan besteden. In de meeste hogescholen is een duidelijk taalbeleid aanwezig. Dit beleid is erop gericht om de studenten op een correcte manier te laten communiceren, zowel taalkundig als professioneel. De commissies stelden daarbij op een aantal plaatsen vreemde elementen vast. Een eerste vaststelling heeft betrekking op het taalbeleid. Er is onder meer aandacht voor correct taalgebruik (in mails, opdrachten...) van de studenten en vaak is er ook een beleid over taalontwikkelen lesgeven voor niet-taaldocenten. Een aantal instellingen gebruiken ook specifieke tools voor het aanleren van grammaticale regels of het opbouwen van een rijke woordenschat. Nagenoeg overal bleef het taalbeleid echter beperkt tot het Nederlands. In andere talen waren er soms persoonlijke initiatieven, maar nergens een gestructureerd beleid hierover. De commissies zien hier dan ook kansen om het talenonderwijs meer geïntegreerd aan te pakken. Door de talen ook meer toegepast en in algemene vakken te betrekken kan het globale taalniveau wellicht nog verhoogd worden.

In tweede instantie vonden de commissies het vreemd dat in een aantal opleidingen toleranties bestaan voor talen. Dat houdt in dat studenten die niet geslaagd zijn voor een taal toch gedelibereerd kunnen worden voor een opleidingsonderdeel of opleidingsfase. De commissies zijn van mening dat talen echter niet tolereerbaar zouden mogen zijn. Gezien de opleiding doorheen de drie jaren voortbouwt op de verworven talenkennis dienen studenten voldoende bagage te hebben om een volgende fase van het talenonder-

richt aan te vatten. Op het einde van de opleiding dienen studenten het taalniveau van het beoogde eindresultaat te behalen. De opleidingen worden jaarlijks geconfronteerd met een instroom die vaak niet het verwachte niveau haalt op het einde van het secundair onderwijs. De opleidingen dienen te bewaken dat ook hun uitstroom deze lacune niet vertoont.

Werkvormen

Opvallend tijdens de visitatiebezoeken was de brede waaier van werkvormen waarmee de verschillende opleidingen werken. Vele opleidingen organiseren tijdens de opleiding business projects, simuleren realistische kantooromgevingen, integreren SWOT-analyses in het persoonlijke ontwikkelingsplan en werken in de bachelorproef onderzoeksopdrachten uit. Ook het gebruik van digitale media, onder meer de apps voor het aanleren van medische terminologie en de spraakherkenningssoftware, konden de verschillende commissies bekoren. Deze activerende werkvormen leren de studenten in team werken en laten hen in een veilige omgeving kennis maken met realistische werksituaties.

Een kanttekening wensen de commissies wel te maken bij de business projects. Tijdens de bezoeken bleek dat de rol van office manager niet altijd ten volle kan gerealiseerd worden. Het interdisciplinair werken in dit soort projecten is positief, maar lijkt niet altijd de meest aangewezen vorm om de nodige competenties bij te brengen. De opleidingen moeten er dan ook aandacht voor hebben dat er binnen het project voldoende ruimte is voor een office manager om zijn rol te vervullen. Hoewel een basiskennis van boekhouding en marketing interessant zijn voor de studenten kan het niet de bedoeling zijn dat zij die verantwoordelijkheden opnemen in een project. Het is dus belangrijk om opdrachten uit te tekenen waar de office manager ten volle zijn specifieke talenten kan benutten. De commissies appreciëren business projects waar over de verschillende opleidingen heen functies worden verdeeld over de studenten.

Internationalisering

Op vlak van internationalisering is er binnen de opleidingen Office management heel wat beweging. Veel opleidingen zorgen er voor dat al hun studenten minstens voor een korte studiereis verplicht naar het buitenland moeten en realiseren daardoor een hoge mobiliteit. Die cijfers zijn evenwel aanzienlijk minder in het derde jaar wanneer het gaat om een langer verblijf in het buitenland voor studie of stage. Hoewel alle opleidingen deze mogelijkheid voorzien zijn de realisaties daar erg variabel.

Studenten en docenten kunnen daarvoor diverse redenen geven. Vooral de grote kans op tewerkstelling bij het stagebedrijf in het laatste jaar blijkt doorslaggevend te zijn. Voor de afstudeerrichting Medical management assistant stellen opleidingen dat er geen vergelijkbare opleidingen zijn in het buitenland waardoor het ook moeilijk tot onmogelijk is om stageplaatsen te vinden. De commissies zagen echter wel voorbeelden van goede stageplaatsen voor deze optie en vinden het bijgevolg noodzakelijk dat ook de studenten uit deze afstudeerrichting alle internationaliseringsmogelijkheden krijgen. De commissies appreciëren de inspanningen die de opleidingen reeds leveren maar vragen dat dit toch de komende jaren een prioriteit blijft. Argumenten om het niet te doen, zoals de kostprijs ervan, zijn voor de commissies geen afdoende reden om beperkte realisaties voor te leggen. Het werken met budgetten en creatief omspringen met de middelen die voorhanden zijn behoren tot de competenties die een office manager ook in de praktijk moet kunnen gebruiken.

Kwaliteitszorg

Op het vlak van kwaliteitszorg stelden de commissies in alle opleidingen vast dat er een centraal kwaliteitszorgsysteem bestaat waarbinnen de opleiding haar eigen kwaliteitsborging- en verbetering kan organiseren. Hoewel er uitzonderingen bestaan bleven de commissies bij dit thema voor een deel op hun honger zitten. Zij stelden tijdens de bezoeken vast dat alle hogescholen de voorbije jaren op het niveau van de centrale diensten degelijke kwaliteitszorgsystemen hebben uitgewerkt. Uit de ingekeken documenten blijkt dat er veel gemeten wordt en dat er structuren zijn om de metingen op te volgen. Desondanks hadden de commissies het gevoel dat kwaliteitszorg daardoor ook steeds meer wordt ervaren als een taak van de centrale diensten. Dit wil niet noodzakelijk zeggen dat docenten er geen aandacht voor hebben. Zij lijken zich echter meer te beschouwen als een schakel in het proces eerder dan een proactieve participant. Deze bevoegdheid werd vaak ingeschoven als bijkomstige taak van het opleidingshoofd of van een docent. Hierdoor hadden de commissies de indruk dat kwaliteitszorg als thema op het niveau van de opleiding een beetje op een zijspoor is geraakt. Iedereen weet wel dat er aan gewerkt wordt, maar men komt pas in actie wanneer men hier expliciet wordt op aangesproken. Tijdens de bezoeken bleek deze situatie nog niet problematisch. De aanwezige systemen garanderen dat knelpunten worden gedetecteerd en borgen zo nog steeds de basiskwaliteit. Om het verbeteringsaspect van de kwaliteitszorgsystemen optimaal te benutten is echter een actievere bijdrage van het volledige personeel wenselijk.

Beoordeling en toetsing

Beoordeling en toetsing is een thema dat de voorbije jaren, waarschijnlijk mede door de invoering van het nieuwe kwaliteitszorgstelsel, steeds meer aan belang gewonnen heeft. De commissies hebben op dit vlak dan ook mooie resultaten gezien. Hoewel nog niet alle opleidingen even ver staan in de implementatie zijn er andere instellingen die hier wel al heel ver in staan. Toetsing is daarbij niet langer een individueel gebeuren dat toevallig plaatsvindt op het einde van een semester. Toetsing is vandaag een geïntegreerd gegeven dat rekening houdt met een veelheid van elementen. Vooreerst kijken opleidingen veel meer naar de doorgaande lijn van doelstellingen over onderwijsproces naar realisaties. De werkvormen van een opleidingsonderdeel zijn reeds vaak aangepast aan de doelstellingen en ook de evaluatie is op deze manier aangepast. In examens en de bijbehorende verbeterleutels zijn de doelstellingen van de opleiding vaak veel explicieter terug te vinden. Dit maakt het voor opleidingen, maar ook voor de commissies, aanzienlijk makkelijker om na te gaan in welke mate de doelstellingen ook daadwerkelijk gerealiseerd worden. Het systeem is dus veel transparanter geworden.

Maar ook de validiteit en de betrouwbaarheid van de evaluatiesystemen zijn sterk vooruit gegaan. In de meeste opleidingen zijn ondertussen toetscommissies ingericht. Deze hebben als opdracht het evalueren van de evaluaties. De toetscommissies – die samengesteld zijn uit docenten uit andere opleidingen, departementshoofden of studiegebieddirecteuren, onderwijsdeskundigen en soms zelfs studenten en vertegenwoordigers uit het werkveld – hebben het controleren van de kwaliteit van de toetsing als doel. Zij bekijken onder meer de objectiviteit van de toetsing, de volledigheid van de meetsleutels en de hogergenoemde aansluiting met de doelstellingen van de opleiding. Uit de gesprekken met de docenten bleek een grote tevredenheid over het systeem. Diverse docenten gaven aan dat zij door het systeem van de toetscommissie anders gaan kijken waren naar hun evaluatie en dat zij het gevoel hadden beter te toetsen. De commissies stelden ook vast dat opleidingen er vaak naar streven dat competenties op meerdere plaatsen en door andere personen worden getoetst, waardoor het eindresultaat betrouwbaarder wordt als de evaluaties in overeenstemming zijn. Al deze inspanningen, en vooral de open houding van de docenten om hun evaluaties te laten screenen, hebben het systeem van beoordeling en toetsing in de meeste hogescholen aanzienlijk verbeterd.

Sterk vonden de commissies ook dat opleidingen niet alleen overkoepelende commissies heeft opgericht als controleorganen, maar dat zij ook de docenten op het individueel niveau responsabiliseren. Gekoppeld aan bovenstaande initiatieven hebben instellingen immers ook bijscholingstrajecten op het vlak van beoordeling en toetsing ingericht. Door de inrichting van – al dan niet verplichte – bijscholingstrajecten kunnen docenten ook reeds zelfstandig de kwaliteit van hun toetsing verhogen. De combinatie met een externe screening heeft een grote kwaliteitsverhoging op dit vlak teweeggebracht. De commissies vragen de opleidingen dan ook om dit beleid de komende jaren structureel te verankeren in hun werking.

De commissies appreciëren de ombudspersonen die in elke opleiding aanwezig zijn en ter beschikking staan van de studenten. Deze functie is volgens de commissies van cruciaal belang op vlak van probleemoplossend werken en bemiddeling. De commissies waarderen verder hun preventieve aanpak om problemen vroegtijdig te signaleren en zo preventief op te treden.

HOOFDSTUK III

De opleidingen in vergelijkend perspectief - parallele commissie 1

In dit hoofdstuk geeft de commissie in vergelijkend perspectief een overzicht van haar bevindingen over de professionele opleidingen Bachelor in het Office Management in Vlaanderen. Zij besteedt hierbij voornamelijk aandacht aan elementen die haar het meest in het oog zijn gesprongen of die zij belangrijk acht, en aan opvallende overeenkomsten dan wel verschillen tussen de instellingen. Per generieke kwaliteitswaarborg geeft de visitatiecommissie haar bevindingen weer en verwijst hierbij naar de toestand binnen de verschillende opleidingen. De wijze van voorstellen geeft de opleidingen de mogelijkheid zich, althans voor wat betreft de aangehaalde punten, ten opzichte van elkaar te positioneren. Het is geenszins de bedoeling van de commissie om de individuele rapporten van de opleidingen aan de verschillende instellingen in detail te herhalen, al zullen bepaalde delen uit dit rapport wel terugkomen in de opleidingsrapporten. Voor een volledige onderbouwing van de oordelen en de scores van de commissie, verwijst de commissie naar de opleidingsrapporten.

De Bachelor in het Office Management wordt aangeboden in 14 instellingen. Parallele commissie 1 visiteerde de volgende instellingen: Arteveldehogeschool, Hogeschool PXL, Karel de Grote-Hogeschool, Katholieke Hogeschool VIVES noord en Katholieke Hogeschool VIVES zuid.

De opleidingen bieden allen een regulier traject aan van 180 studiepunten. Dit traject wordt gespreid over drie opleidingsjaren. Binnen het regulier traject van de opleidingen kunnen de studenten telkens verschillende afstudeerrichtingen kiezen. Katholieke Hogeschool VIVES zuid en

Arteveldehogeschool voorzien daarnaast ook een traject voor werkstudenten. Hogeschool PXL en Arteveldehogeschool hebben een bi-diplomerings-traject. Beiden werken hiervoor samen met de Haute Ecole Libre Mosane te Luik. Alle opleidingen, met uitzondering van Hogeschool PXL en Karel de Grote-Hogeschool, maken gebruik van het semestersysteem. Hogeschool PXL deelt het opleidingsjaar momenteel op in trimesters, maar geeft aan dat ze van plan is om ook over te stappen naar een semesterindeling. De opleiding Office management van de Karel de Grote-Hogeschool kiest er bewust voor om in het eerste modeltraject te werken met 4 lesperiodes, en dit om de studeerbaarheid en de mogelijkheid tot snelle heroriëntering te verhogen.

Hogeschool PXL is op 1 oktober 2013 ontstaan uit de fusie van de Provinciale Hogeschool Limburg en de XIOS Hogeschool Limburg. De Katholieke Hogeschool VIVES is ontstaan uit de fusie van twee West-Vlaamse hogescholen in september 2013, namelijk de Katholieke Hogeschool West-Vlaanderen (KATHO) en de Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende (KHBO). Deze twee voormalige hogescholen vormen op het moment van deze visitatie nog steeds twee aparte juridische entiteiten binnen de Katholieke Hogeschool VIVES onder de benamingen VIVES zuid (voormalig KATHO) en VIVES noord (voormalig KHBO).

GENERIEKE KWALITEITSWAARBORG 1- BEOOGD EINDNIVEAU

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau als voldoende voor alle opleidingsvarianten van de Arteveldehogeschool, alle opleidingsvarianten van de Hogeschool PXL en alle opleidingsvarianten van de Katholieke Hogeschool VIVES noord.

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau als goed voor alle opleidingsvarianten van de Karel de Grote-Hogeschool en alle opleidingsvarianten van de Katholieke Hogeschool VIVES zuid.

Alle hogescholen en universiteiten hebben gezamenlijk de beoogde **domeinspecifieke leerresultaten** (DLR) bepaald voor hun bachelor- en masteropleidingen, zoals het decreet op de Vlaamse kwalificatiestructuur (2009) vooropstelt. Zo moeten alle bacheloropleidingen in het Office management voldoen aan het domeinspecifieke leerresultatenkader voor de opleidingen Office management. NVAO heeft dit kader in het academiejaar 2012-2013 gevalideerd, waardoor het ingeschaald wordt op niveau 6 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur. Het kader bevat twaalf domeinspecifieke leerresultaten.

De commissie heeft kunnen vaststellen dat alle opleidingen zich willen **profilieren**. Dit gebeurt zowel op het vlak van opleidingsspecifieke leerresultaten als op het vlak van visie. Daarnaast kunnen opleidingen zich ook nog profileren op andere vlakken.

Een eerste manier waarop de opleidingen zichzelf kunnen profileren, is het vertalen van de DLR naar **opleidingsspecifieke leerresultaten** (OLR). Alle opleidingen probeerden een eigen doelstellingenkader op te stellen op basis van de DLR en het opleidingskader hieraan af te toetsen. Arteveldehogeschool ontwikkelde een eigen set OLR met leerresultatenfiches en geüpdatete kruistabellen per afstudeerrichting. De OLR worden onderverdeeld in vier clusters: talenten, wereldoriëntatie, hard skills en core skills. De commissie waardeert het lef van de opleiding om de DLR aan te vullen met eigen accenten, zoals ondernemingszin en duurzaamheid. De OLR zijn goed uitgewerkt, maar de visuele voorstelling ervan kan voor verwarring zorgen. Hogeschool PXL wil studenten opleiden tot meertalige communicators met sterke administratieve en organisatorische skills. Ze verdeelt haar OLR onder in vier rollen die de beginnende office manager moet kunnen uitoefenen, namelijk de office manager als infobeheerder, als meertalige communicator, als organisator/coördinator en als vakinhoudelijk expert. De commissie waardeert de keuze voor drie vreemde talen, maar

stelt vast dat de OLR de DLR nog niet volledig afdekken. De commissie raadt aan om DLR 1 en 7 verder uit te werken en om de rollen te herbejken samen het werkveld en de alumni. De leerlijnen zitten momenteel nog in de implementatiefase, maar de commissie vertrouwt erop dat de verdere implementatie tot een goed einde gebracht zal worden. Karel de Grote-Hogeschool groepeert op haar beurt de doelstellingen in vier categorieën: communicatie, informatiebeheer, management en mindset 2020 (attitudes). De office manager is als het ware een "office manager 3.0". Hij denkt mee, analyseert en biedt op maat gesneden informatie zodanig aan dat het beslissingsproces zo efficiënt mogelijk verloopt. De commissie stelt het op prijs dat de OLR de DLR volledig afdekken, dat de OLR aansluiting vinden bij het werkveld en dat elk keuzetraject zijn herkenbare eigenheid heeft. Daarnaast apprecieert de commissie de ambitieuze, haalbare doelstellingen van de opleiding en de nadruk die de opleiding legt op zelfontwikkeling, levenslang leren, meedenken in management en innovatie. Katholieke Hogeschool VIVES noord en VIVES zuid verdelen hun OLR over vier dezelfde rollen. Het gaat om de office manager als meertalige communicator, als infobeheerder, als facilitator en als coördinator. Elke rol krijgt een eigen competentieprofiel. VIVES zuid gaat nog een stapje verder en verdeelt de DLR onder in drie clusters: taakgerichte, interpersoonlijke en intrapersoonlijke competenties. Om klemtonen te leggen binnen het leerresultatenkader doet VIVES zuid beroep op een adviescommissie. De commissie waardeert de inschakeling van deze adviescommissie, maar raadt ook aan om deze eerder gevarieerd samen te stellen en vaker bij elkaar te brengen. De commissie adviseert VIVES noord om de DLR verder te implementeren en de leerlijnen verder uit te rollen per afstudeerrichting. De commissie beoordeelt de doelstellingen op vlak van taal en ICT als een sterkte voor de opleiding van de Katholieke Hogeschool VIVES noord.

De nodige informatie over doelstellingen van opleidingsonderdelen wordt telkens opgenomen in de **ECTS-fiches**. Deze fiches zijn in alle opleidingen degelijk ingevuld en gekend bij de betrokkenen. Katholieke Hogeschool VIVES zuid heeft daarenboven studiewijzers per opleidingsonderdeel uitgewerkt, waarin de ECTS-fiches opgenomen zijn. Deze studiewijzers zijn volgens de commissie zeer volledig en bieden een goede houvast doordat ze werkelijk als instrument worden ingezet.

De **visie** is een tweede manier waarop opleidingen zichzelf kunnen profileren. Arteveldehogeschool vertrekt vanuit vijf uitgangspunten: praktijkgerichtheid en wisselwerking met het werkveld, talentgerichte coaching, duurzaam personeelsbeleid, aandacht voor digitalisering en onderne-

mingszin. De commissie beoordeelt de focus op talenten en coaching als positief, maar stelt vast dat de opleiding zichzelf nog kan verbeteren met betrekking tot de communicatie omtrent de visie en de gedragenheid ervan. Op basis hiervan doet de commissie de aanbeveling om een kernachtige, eenvoudige visie op te stellen. De visie van de Hogeschool PXL steunt op drie pijlers: praktijkgerichtheid, beroepsgerichtheid en studentgerichtheid. De visie zit nog in de implementatiefase, waardoor de commissie de verdere uitbouw aanmoedigt. De commissie stelt de duidelijkheid en gedragenheid van de visie van de Karel de Grote-Hogeschool op prijs. Bovendien beoordeelt ze het design-for-all principe, de aandacht voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, voor intrapreneurship en voor de zelfredzaamheid van studenten als positief. Katholieke Hogeschool VIVES noord baseert zich enerzijds op de brede hogeschoolvisie (drive, connectie en innovatie) en anderzijds op het gegeven dat ze een krachtige leeromgeving voor studenten wil realiseren. Ze willen dit verwezenlijken aan de hand van een competentiegericht curriculum, een goed evenwicht tussen theorie en praktijk, onderwijs op maat, het realiseren van een waardengeoriënteerde leef- en werkgemeenschap en dergelijke meer. Katholieke Hogeschool VIVES zuid heeft een brede onderwijsvisie, wil verschillende kennisbronnen integreren en legt de nadruk op algemene waarden. De centrale plaats van waarden krijgt een positieve beoordeling van de commissie. De visie wordt gedragen en de input van de verschillende bronnen zorgt voor een versterking van de visie.

Ten derde profileren de opleidingen zich door trajecten die ze aanbieden. Alle opleidingen profileren zich door **afstudeerrichtingen** te verwerken in hun regulier traject. Arteveldehogeschool en Hogeschool PXL vullen hun aanbod aan met een **bi-diplomeringstraject**. De commissie is zeer enthousiast over dit traject en is eveneens overtuigd van de inhoudelijke meerwaarde. De leerresultaten van de Franstalige opleiding lijken aan te sluiten bij de Vlaamse DLR, maar een duidelijke structuur dienen de opleidingen nog uit te werken. De commissie raadt Arteveldehogeschool eveneens aan om het bi-diplomeringstraject sterker bekend te maken, omdat tijdens gesprekken naar voor kwam dat de meeste studenten niet op de hoogte zijn van het traject. Arteveldehogeschool en Katholieke Hogeschool VIVES zuid hebben een apart **traject voor werkstudenten**. Arteveldehogeschool zorgt voor een gestructureerde blended learning-aanpak gecombineerd met zelfstudie en VIVES zuid vult het traject vrij van tijd en ruimte in. De commissie vindt de opzet van VIVES zuid opmerkelijk en vooruitstrevend.

Ten vierde kan er iets gezegd worden over **benchmarking**. Arteveldehogeschool maakt hiervan melding, maar de commissie is van oordeel dat talen meer nadruk verdienen in het opleidingstraject. Katholieke Hogeschool VIVES zuid geeft aan dat ze een overleggroep heeft en dat (inter)nationale instellingen bezoekt en ontvangt in het kader van benchmarking. VIVES zuid wil onderscheidend zijn voor de ruime regio en inspelen op de specifieke situaties in West-Vlaanderen zoals een sterke vertegenwoordiging van zeer ondernemende KMO's. De commissie is van oordeel dat de vergelijking die VIVES zuid maakt met andere opleidingen vruchten afwerpt.

Tot slot is er de samenwerking met het **werkveld**. Alle opleidingen houden hiermee op een of andere manier contact. De commissie waardeert dat Arteveldehogeschool snel reageert op feedback van buitenaf, dat ze durft experimenteren en dat hun profiel beantwoordt aan de eisen van het werkveld. De commissie raadt wel aan om op te letten dat snel reageren niet leidt tot ondoordacht handelen. Hogeschool PXL hecht belang aan het uitbouwen van een netwerk, maar kan volgens de commissie nog meer het voortouw nemen en sneller actie ondernemen. De commissie is van mening dat Karel de Grote-Hogeschool de input van het werkveld integreert in het competentieprofiel en stelt voor om (de samenstelling van) het overleg met het werkveld structureler te verankeren.

GENERIEKE KWALITEITSWAARBORG 2 - ONDERWIJSPROCES

De commissie beoordeelt het onderwijsproces als voldoende voor alle opleidingsvarianten van de Hogeschool PXL, alle opleidingsvarianten van de Katholieke Hogeschool VIVES noord en het bi-diplomeringstraject van de Arteveldehogeschool.

De commissie beoordeelt het onderwijsproces als goed voor de afstudeerrichting Management assistant, de afstudeerrichting Medical management assistant, de afstudeerrichting Project- en eventmanagement en het studietraject voor werkstudenten (SWITCH) van de Arteveldehogeschool, alle opleidingsvarianten van de Karel de Grote-Hogeschool en de werkstudententrajecten van de Katholieke Hogeschool VIVES zuid.

De commissie beoordeelt het onderwijsproces als excellent voor de reguliere trajecten van de Katholieke Hogeschool VIVES zuid.

Het **onderwijsconcept** van Arteveldehogeschool is gericht op steeds meer zelfstandigheid en zelfsturing van de studenten doorheen de fases. Daarnaast worden kennis, vaardigheden en attitudes toenemend geïntegreerd

beoefend. Hogeschool PXL wil studenten aanzetten tot zelfreflectie, assertiviteit, zelfvertrouwen, ondernemerschap en levenslang leren. De commissie is van mening dat het concept binnen het geheel – met uitzondering van enkele vakken – onvoldoende naar voor komt. Karel de Grote-Hogeschool vertrekt vanuit het standpunt dat de huidige generatie van studenten meer vraagt naar het waarom van iets. Motivering (als argumentatie waarom het gedrag gesteld zou moeten worden) versterkt dus motivatie (als de bereidheid van de student tot dat gedrag). Daarom wordt extra aandacht besteed aan het verduidelijken aan de student van de positionering en de toegevoegde waarde van elk opleidingsonderdeel en zijn werk-/toetsvormen ten opzichte van de beoogde leerresultaten. Katholieke Hogeschool VIVES noord werkte een concept uit op basis van de hogeschooldoelstellingen. Volgende elementen geven richting aan het onderwijs in VIVES noord: praktijkoriëntatie, competentiegerichtheid, levenslang leren, culturele diversiteit, studiebegeleiding, onderwijs op maat, maatschappelijke en technologische vernieuwingen, betrokkenheid bij onderzoek en dienstverlening en ten slotte een waardengeoriënteerde leef- en werkgemeenschap. De commissie stelt vast dat het onderwijsconcept gekend en gedragen is binnen het team. De commissie is er echter niet van overtuigd dat de opleiding een ingesteldheid van levenslang leren bereikt bij de studenten. De commissie toont tenslotte waardering voor het onderwijsconcept van Katholieke Hogeschool VIVES zuid. De opleiding vertrekt namelijk vanuit het motto “learn to manage, manage to learn” dat gebaseerd is op het push & pull-model van Marc Rosenberg. Kort samengevat wil dit zeggen dat men van aanbodgestuurd leren evolueert naar zelfsturend leren. De commissie ziet overigens een duidelijke aanzet tot levenslang leren.

De **programma's** van de opleidingen zijn geënt op bovenstaande onderwijsconcept en de doelstellingen van de opleidingen. Het programma van Arteveldehogeschool is een adequate vertaling van de doelstellingen en bestaat uit een aantal leerlijnen (zoals ICT/nieuwe media, talen, juridisch-economische context en professionele ontwikkeling). Er zijn drie afstudeerrichtingen, keuze-onderdelen, het bi-diplomeringstraject en het traject voor werkstudenten (SWITCH). Het PXL-programma is een vernieuwde versie van het voormalige PHL-programma. Volgens de commissie voldoet het aan de basisvereisten, maar kunnen er nog optimalisaties doorgevoerd worden. De opleiding telt drie pijlers (praktijk-, beroeps- en studentgerichtheid) en vier clusters (professional practices, business and law, ICT en communication). Er zijn drie afstudeerrichtingen en het bi-diplomeringstraject. Het programma van Karel de Grote-Hogeschool zit

goed in elkaar. Het bestaat uit drie leerlijnen (complexiteit, autonomie, authenticiteit) die geïntegreerd worden in de leerlijn praktijk. Onderzoeksvaardigheden en kritische zelfreflectie mogen volgens de commissie meer gestimuleerd worden. Er zijn twee afstudeerrichtingen en vier keuzetrajecten. In elk keuzetraject komen de vier competentiedomeinen aan bod: management, communicatie, informatiebeheer en mindset 2020. Het programma van Katholieke Hogeschool VIVES noord is nog volop in ontwikkeling. De leerlijn voor taal, ICT en praktijk zijn momenteel het meest uitgewerkt. De structuur en samenhang van het programma is nog voor verbetering vatbaar. Er zijn twee afstudeerrichtingen en keuze-onderdelen mogelijk. Het programma van Katholieke Hogeschool VIVES zuid vertrekt vanuit vier inhoudelijke domeinen (talen, ICT, management en specialisatie) waarbinnen telkens drie leerlijnen richtinggevend zijn (oriëntatie, uitdieping en de sprong naar de praktijk). De leerlijnen zijn consistent aanwezig en zorgen voor een coherent programma. De commissie raadt aan dat de praktijklijn nog sterker vanaf het begin aanwezig kan zijn. Er zijn twee afstudeerrichtingen, keuze-onderdelen en het traject voor werkstudenten. Om dit vergelijkend deel summier te houden, zal in de verdere vergelijking niet specifiek ingegaan worden op verschillen tussen afstudeerrichtingen binnen eenzelfde hogeschool.

De commissie stelt vast dat alle opleidingen werken met een gevarieerd aanbod aan **werkvormen**. Enkele voorbeelden zijn hoorcolleges, werkcolleges, gastcolleges, practica, zelfstudie, studiebezoeken, stages en de bachelorproef of het eindwerk. De commissie waardeert de aandacht die Arteveldehogeschool heeft voor digitalisering, maar volgens de commissie zijn er op dit vlak nog uitbreidingsmogelijkheden. In Hogeschool PXL, binnen de opleidingsonderdelen Front and back office en Werkpleklers, ziet de commissie goede voorbeelden van realistische praktijkbeoefening. In de taalvakken daarentegen toont men weinig aandacht voor spontane spreekdurf. De commissie adviseert daarom het activeren van alle studenten door het bieden van meer spreekansen. De e-learningmogelijkheden van Hogeschool PXL zijn verrijkend voor de taalvakken, waardoor de commissie adviseert om e-learning ook in te zetten voor andere opleidingsonderdelen. De commissie is van mening dat Karel de Grote-Hogeschool zichzelf kan verbeteren door meer aandacht te besteden aan schrijfvaardigheid, activerende en studentgestuurde werkvormen. Projecten zoals Grammaire InnovaCtive en COPAIN zijn alvast een grote sprong vooruit voor de opleiding en kunnen doorgetrokken worden naar andere opleidingsonderdelen. De commissie waardeert dat Katholieke Hogeschool VIVES noord inspeelt op de interesses van de studenten, maar de taal-

vakken kunnen nog praktischer ingevuld worden. Het oefenbedrijf is een van de sterkste punten in de opleiding. De commissie stelt het op prijs dat VIVES zuid de leerinhouden aanpast aan de verschillende leerstijlen van de studenten en dat de opleiding sterk vakoverschrijdend en geïntegreerd werkt. E-learningmogelijkheden kunnen wel nog verder uitgediept worden. Het **curriculummateriaal en de elektronische leeromgeving** van alle opleidingen zijn inhoudelijk in orde en actueel.

Alle opleidingen nemen een **stage** op in het opleidingsprogramma. De invulling verschilt echter per opleiding. Arteveldehogeschool start met de stage vanaf het eerste opleidingsjaar met een kijkstage. Vervolgens is er in het tweede jaar een participatiestage van 12 dagen en in het derde jaar aan afstudeerstage van 55 dagen. De stagementor evalueert mee, maar de uiteindelijke beslissing ligt bij de stagebegeleider van de opleiding. De commissie is tevreden over de groeikansen die Arteveldehogeschool biedt via haar leerlijn Professionele ontwikkeling. Aanvullend suggereert de commissie dat de opleiding eventueel zoekt naar mogelijkheden tot stagevermindering voor SWITCH-studenten en dat ze nagaat of de optionele stage in het buitenland verplicht kan worden voor alle studenten. De stage in Hogeschool PXL situeert zich in het derde opleidingsjaar en duurt drie maanden. De opleiding gebruikt het Elektronisch Portfolio Opvolgsysteem om studenten op te volgen. De commissie waardeert het gebruik van dit systeem en denkt dat het mooie toekomstperspectieven bezit. Karel de Grote-Hogeschool kiest ervoor om twee afstudeerstages van elk 8 à 9 weken te organiseren in het derde opleidingsjaar. De stagebegeleiders en de stagementoren volgen de vooruitgang van de studenten op. De commissie vindt het positief dat de evaluatie van de stagementor (= het werkveld) voor 60% meetelt. De commissie acht het wel wenselijk dat de stagementoren regelmatig samenkomen en vorming krijgen om een gelijke beoordeling te blijven borgen. Katholieke Hogeschool VIVES noord heeft eveneens enkel een afstudeerstage. Katholieke Hogeschool VIVES zuid deelt haar afstudeerproject op in twee delen. Enerzijds gaan studenten in groep een leerbedrijf managen. Het leerbedrijf functioneert als een soort labo-omgeving waarin studenten fouten mogen maken. Anderzijds is er de praktijkstage die aanvangt in het laatste semester. De stage loopt 14 weken en minstens de helft moet opgenomen in het buitenland, in Brussel of in Wallonië. De commissie vindt het positief dat studenten een brede en buitenlandse ervaring opdoen.

De studenten van Arteveldehogeschool schrijven reeds een **bachelorproef**. De commissie merkt op dat Arteveldehogeschool goed heeft nagedacht

over de praktische aanpak van de bachelorproef. Het samenstellen van groepen op basis van aanvullende talenten vindt de commissie een goed idee. Het aantal beschikbare onderwerpen daarentegen is beperkt en de leerlijn onderzoeksvaardigheden kan nog meer benadrukt worden. De commissie stelt voor om het geheel op te nemen in een individueel groepsproject en alsnog te opteren voor een individuele bachelorproef die gekoppeld is aan de stageplaats. In Hogeschool PXL zal de bachelorproef vanaf 2014-2015 opgestart worden. Katholieke Hogeschool VIVES noord heeft geen bachelorproef, maar geeft aan studenten een onderzoeksopdracht tijdens de stage. Karel de Grote-Hogeschool doet dit op een soortgelijke wijze. Studenten schrijven tijdens de stage namelijk een zelfmanagementverslag. De studenten van het reguliere traject van Katholieke Hogeschool VIVES zuid schrijven noch een bachelorproef, noch een eindwerk. De commissie geeft aan dat ze het een meerwaarde zou vinden indien de opleiding inspiratie haalt uit het eindwerkconcept van haar werkstudententraject. De werkstudenten dienen namelijk zelfstandig een topic, verbonden aan hun stageplaats, uit te werken. Aan de overeenstemming met de DLR kan nog gesleuteld worden.

De commissie is in het algemeen tevreden over de **internationaliseringsmogelijkheden** binnen de opleidingen. Het gaat om initiatieven met betrekking tot studentenmobiliteit, docentenmobiliteit en internationalisation@home. Ten aanzien van Arteveldehogeschool, Katholieke Hogeschool VIVES noord en VIVES zuid formuleert de commissie geen aanbevelingen. Hoewel de commissie bij de Karel de Grote-Hogeschool aangenaam was verrast door het internationaliseringsbeleid en het grote aandeel aan internationalisering in de opleiding, stelt ze vast dat de docentenmobiliteit beter kan worden gespreid. Ook Hogeschool PXL is beperkt in haar docentenmobiliteitsmogelijkheden.

Alle opleidingen beschikken over systemen om de **studeerbaarheid** van het programma op te volgen of te bewaken. Arteveldehogeschool, Karel de Grote-Hogeschool en Katholieke Hogeschool VIVES noord slagen hier bijvoorbeeld in aan de hand van volgtijdelijkheden. De studeerbaarheid van het PXL-programma is ook in orde, maar de commissie beveelt aan om sterker in te zetten op een efficiënt studiemeting-systeem. Karel de Grote-Hogeschool slaagt er eveneens in om het programma studeerbaar te houden door de snelle bekendmaking van de uurroosters, een efficiënte planning en regelmatige feedback. Ondanks de hoge eisen die Katholieke Hogeschool VIVES noord op vlak van taal en ICT stelt, is het programma haalbaar en realistisch. VIVES zuid biedt een overzichtelijk en goed stu-

deerbaar geheel aan, maar de commissie suggereert om de studielast van sommige opleidingsonderdelen in verhouding met het aantal toegekende studiepunten te herbekijken.

In het academiejaar 2012-2013 schreven 696 **studenten** zich in voor de opleiding Bachelor in het Office management van Karel de Grote-Hogeschool volgens de Databank Hoger Onderwijs (DHO). In Arteveldehogeschool waren 555 studenten ingeschreven, in Hogeschool PXL 254 studenten, in Katholieke Hogeschool VIVES zuid 191 studenten en in VIVES noord 114 studenten. Al deze cijfers werden geraadpleegd op 27 april 2013, dus voor het afsluiten van academiejaar 2012-2013. De inschrijvingen aan Arteveldehogeschool gaan in stijgende lijn. De opleiding verklaart dit door te verwijzen naar de vernieuwing van de afstudeerrichtingen en het aanbieden van het SWITCH-traject. De studenten komen voornamelijk uit ASO- en TSO-richtingen. Karel de Grote-Hogeschool verwelkomt in vergelijking met de andere opleidingen meer studenten uit TSO en BSO. Ook het aandeel jongens is in vergelijking groter in deze opleiding.

De **studiebegeleiding** binnen de verschillende opleidingen is in orde tot goed. Begeleidingstaken worden opgenomen door docenten, trajectbegeleiders, studiebegeleiders, studentenvoorzieningen en ombudspersonen. De begeleiding speelt zich af in verschillende fases van het opleidingstraject. Afhankelijk van de opleiding kan het aanbod verschillen. Hieronder staan kort enkele voorbeelden opgesomd:

- Voor de inschrijving: Informeren via allerlei kanalen ...
- Instroombegeleiding: Instroomgesprekken, introductieweek, instapcurssussen, infoavonden, testen om de beginsituatie/motivatie van de studenten te bepalen
- Doorstroombegeleiding: Remediëring, leer- en studiebegeleiding, trajectbegeleiding,
- Uitstroombegeleiding: Vacatures aanbieden, voorbereiden op solliciteren of verder studeren ...

De commissie is aangenaam verrast door de grote zorg die de Katholieke Hogeschool VIVES zuid heeft voor studenten met functiebepkeringen en beschouwt dit als een voorbeeld voor anderen.

Met betrekking tot het **personeel** zijn er vele gelijkenissen tussen de opleidingen. De commissie zag telkens enthousiaste, gedreven opleidingsteams. De teams geven eveneens duidelijk blijk van open communicatie en bestaan uit een goede mix van mensen met pedagogische competenties en

praktijkervaring. In de meeste opleidingen staat het aantal medewerkers in verhouding met het aantal studenten. Enkel bij Arteveldehogeschool is de kwantiteit van het personeel nog steeds te laag ondanks de fikse groei in het personeelsbestand. De opleiding moet er eveneens op letten dat de versnippering van opdrachten en verantwoordelijkheden geen ongunstige effecten met zich meebrengt. Bij Katholieke Hogeschool VIVES noord is het omgekeerde het geval. Daar moet men ervoor waken dat een beperkte groep medewerkers het risico meebrengt dat een persoon verantwoordelijk is voor een domein of thema. Het opzetten van multidisciplinaire werkgroepen is in dit opzicht een goed idee volgens de commissie. De commissie waardeert het principe van co-creatie binnen het docententeam van Karel de Grote-Hogeschool. Bij het bezoek aan Katholieke Hogeschool VIVES zuid was de commissie onder de indruk van het team dat door onderlinge draagkracht samenhangt en dynamisch innoveert.

Daarnaast bieden de opleidingen **professionaliseringsmogelijkheden** aan de werknemers. Het professionaliseringsbeleid van Arteveldehogeschool is zowel op vakspecifiek als op onderwijskundig vlak grondig uitgewerkt. Ook de investering van Karel de Grote-Hogeschool is lovenswaardig volgens de commissie. Katholieke Hogeschool VIVES zuid beschikt op haar beurt over een structureel beleid dat tegemoet komt aan de individuele wensen en de wensen van de opleiding. In de Hogeschool PXL worden bijscholingen op dit moment fragmentarisch aangeboden. De commissie adviseert de opleiding om eveneens werk te maken van een structureel beleid. Katholieke Hogeschool VIVES noord geeft voldoende mogelijkheden aan docent, maar werken met persoonlijke ontwikkelingsplannen is volgens de commissie wenselijk wegens de beperkte omvang van het team. Om de docenten op te volgen houden de opleidingsverantwoordelijken van alle opleidingen regelmatig functioneringsgesprekken.

De commissie bracht een bezoek aan de opleidings specifieke **infrastructuur**. Ze bezocht onder andere leslokalen, aula's, taallabo's, callcenters, mediatheken, pc-lokalen en dergelijke meer. In elk gebouw was draadloos internet aanwezig, zodat studenten hun laptop kunnen gebruiken. De commissie is enthousiast over de opzet en de mogelijkheden van de mediatheek van Arteveldehogeschool. Daar wordt namelijk een aangename en stimulerende leer- en leefomgeving gecreëerd. Het bezochte callcenter was modern en efficiënt, waardoor de commissie de opleiding aanmoedigt om het callcenter uit te breiden naar meerdere lokalen. De commissie merkt op dat de infrastructuur van Hogeschool PXL, met uitzondering van de bibliotheek, zeer minimalistisch is. De klasopstellingen zijn bijvoorbeeld

weinig interactief en de commissie mist de aanwezigheid van een taal-labo. De infrastructuur van Karel de Grote-Hogeschool komt verouderd over. Leslokalen zetten bijvoorbeeld weinig aan tot interactie. De werking van het taallabo en het callcenter vormt een probleem, waardoor deze lokalen niet optimaal ingezet kunnen worden. De commissie acht dit een prioritair werkpunt voor de opleiding. De hogeschool probeert alle lokalen een voor een te moderniseren en plant om het gebouw om te vormen tot een groot studielandschap. Als laatste is de fysieke bibliotheek nauwelijks bekend bij de studenten. De infrastructuur van Katholieke Hogeschool VIVES noord beschouwt de commissie als een stimulerende leeromgeving. De commissie mist hier enkel het gebruik van nieuwe media. De campus van Katholieke Hogeschool VIVES zuid biedt een aangename, stimulerende omgeving voor studenten en de lokalen zijn duidelijk ingericht volgens een onderwijskundige visie. De mogelijkheid tot opnemen van sales-lessen beoordeelt de commissie als positief, waardoor de opleiding dit wenselijk ook kan uitbreiden naar andere opleidingsonderdelen.

Kwaliteitszorg is essentieel wanneer opleidingen zichzelf willen verbeteren. Arteveldehogeschool gebruikt een model gebaseerd op het EFQM-model om een kwaliteitscultuur en verbetercyclus op alle niveaus te realiseren. De opleiding volgt de PDCA-cirkel bij haar verbeteracties. De opleiding gebruikt een opleidingsplan en een jaarlijks kwaliteitsplan. De commissie waardeert dat de opleiding verschillende actoren betreft bij metingen, evaluaties en overleg. Kwaliteitszorg is duidelijk aanwezig, maar kan voorzichtiger uitgewerkt worden. De commissie verwijst hiermee naar de gevaren die de snelheid waaraan de hogeschool innoveert en implementeert met zich meebrengt. Voor Hogeschool PXL is kwaliteitszorg een thema dat nog voor verbetering vatbaar is. De commissie mist een duidelijk gestructureerd plan met de verdeling van verantwoordelijkheden en een geschatte timing voor de mooie initiatieven en die de opleiding zelf ontwikkelt. In de opleiding van Karel de Grote-Hogeschool is een gedragen kwaliteitscultuur aanwezig. De commissie waardeert de openheid ten aanzien van de inbreng van studenten en externen. Bij Katholieke Hogeschool VIVES noord ligt de verantwoordelijkheid voor kwaliteitszorg bij individuen. Een continu en spontaan kwaliteitsverbeteringsproces is nog niet aanwezig in het opleidingsteam. Men verzamelt bijvoorbeeld de input van verschillende actoren, maar de input zou meer tot actie moeten leiden. Kwaliteitszorg is systematisch en consequent aanwezig binnen het opleidingsteam van de Katholieke Hogeschool VIVES zuid. De commissie stelt een gestructureerde aanpak van kwaliteitszorg vast, die gedreven wordt door een sterke wil om te verbeteren en in te spelen op actuele vragen vanuit het werkveld,

studenten, docenten en de maatschappij. Net zoals Arteveldehogeschool, maken Karel de Grote-Hogeschool en Katholieke Hogeschool VIVES noord/zuid gebruik van de PDCA-cirkel. VIVES noord blijft echter hangen bij het controleaspect.

De commissie is ervan overtuigd dat het onderwijsproces in de Katholieke Hogeschool VIVES Zuid op dermate veel punten de basiskwaliteit structureel overstijgt dat een excellente score hier gerechtvaardigd is. De vele goede zaken die de commissie heeft vastgesteld tijdens het bezoek versterken elkaar waardoor het geheel de delen overstijgt.

GENERIEKE KWALITEITSWAARBORG 3 - GEREALISEERDE EINDNIVEAU

De commissie beoordeelt het gerealiseerd eindniveau als voldoende voor alle opleidingsvarianten van de Arteveldehogeschool, alle opleidingsvarianten van de Hogeschool PXL, alle opleidingsvarianten van de Katholieke Hogeschool VIVES noord en de werkstudententrajecten van de Katholieke Hogeschool VIVES zuid.

De commissie beoordeelt het gerealiseerd eindniveau als goed voor alle opleidingsvarianten van de Karel de Grote-Hogeschool en de reguliere trajecten van de Katholieke Hogeschool VIVES zuid.

Het **toetsbeleidsplan** van Arteveldehogeschool hanteert acht kwaliteitscriteria: onderwijsrealiteit, geschiktheid voor onderwijsdoelen, transparantie, vergelijkbaarheid, herhaalbaarheid, authenticiteit voor het leerproces en het belang van zelfsturing. De opleiding beschikt eveneens over een leerresultatenmatrix en een toetsmatrix. Een toetscommissie houdt sinds kort de kwaliteit van toetsing in de gaten. De commissie acht het toetsbeleid goed uitgewerkt, met duidelijk omschreven criteria. De commissie waardeert de inspanningen die de opleiding levert om het geheel transparant, betrouwbaar en valide te houden en verder te optimaliseren waar mogelijk. De commissie ziet wel nog verscheidene mogelijkheden tot verbetering. Hogeschool PXL heeft eveneens een toetsplan en een toetsmatrix. Ze baseert zich hiervoor op de volgende criteria: authenticiteit, competentiegericht evalueren en transparantie. Volgens de commissie is het toetsbeleid duidelijk en ze waardeert het betrekken van externen bij de evaluatie. De commissie waardeert de inspanningen die de Karel de Grote-Hogeschool reeds geleverd heeft met betrekking tot het toetsbeleidsplan en meent dat het eindniveau via de structuur die voorzien is voldoende

gewaarborgd kan worden. Het toetsbeleid berust op drie criteria: validiteit, betrouwbaarheid en transparantie. De opleiding wil competentiegericht evalueren. Het toetsingsproces bestaat uit drie fasen: informeren, evalueren en feedback. De commissie raadt aan om het toetsbeleid verder op punt te stellen. Werken met signaalvakken vindt de commissie positief. Katholieke Hogeschool VIVES noord beschikt over een degelijk toetsbeleid. Ze streeft competentiegerichte evaluatie na en stelt volgende parameters voorop: validiteit, betrouwbaarheid, objectiviteit, normering, efficiëntie en transparantie. Een evaluatiecommissie screent de evaluaties op de genoemde parameters. De commissie is onder de indruk van het toetsbeleid van Katholieke Hogeschool VIVES zuid. Het is consistent, er zit een samenhangende logica in, het wordt gedragen door het team, het is menselijk, authentiek en gedetailleerd uitgebouwd. Alle opleidingen hanteren een brede waaier van **evaluatievormen**.

Het **diplomarendement** van Arteveldehogeschool heeft enkele jaren onder het Vlaamse gemiddelde gelegen maar is in 2013 gestegen. De commissie moedigt aan ernaar te streven het niveau van dat jaar te behouden of nog te verbeteren. Het diplomarendement van Hogeschool PXL, Katholieke Hogeschool VIVES noord en Katholieke Hogeschool VIVES zuid ligt boven het gemiddelde. Dit draagt er volgens de commissie onder meer toe bij dat het gerealiseerd eindniveau goed zit. Een deel van alle studenten uit de verschillende opleidingen gaat op zoek naar werk, een ander deel studeert verder.

De studenten vinden in het algemeen snel werk. Het werkveld en de alumni zijn tevreden over de **inzetbaarheid** van de afgestudeerden. De commissie vraagt wel aan Arteveldehogeschool om aandacht te hebben voor de inzetbaarheid van de studenten in een anderstalige (Franstalige) werkomgeving. Hogeschool PXL moet op haar beurt waakzaam zijn voor de inzetbaarheid van de afgestudeerden van het BVT-traject. Werkgevers van afgestudeerden van de Katholieke Hogeschool VIVES noord zijn tevreden. De commissie stelt vast dat studenten van de Katholieke Hogeschool VIVES zuid zich onderscheiden door hun allround en snelle inzetbaarheid, hoge kennis van ICT, goede talenkennis en een grote maturiteit. Er is een grote vraag naar afgestudeerden van deze opleiding. VIVES zuid heeft voorlopig nog geen afgestudeerden van het afstandsonderwijs of van het keuzetraject Medical office manager, waardoor GKW 3 niet kan worden nagegaan.

Karel de Grote-Hogeschool voorziet een vast opleidingsonderdeel in maatschappelijk verantwoord ondernemen voor iedere student, waarbinnen

een of twee leerpakketten opgenomen worden. Indien de student daar bovenop een bedrijfscan uitvoert, krijgt deze een UNIZO-certificaat. De commissie vindt dit een mooi initiatief dat afgestudeerden een extraatje geeft.

HOOFDSTUK IV

Tabel met scores

In de hierna volgende tabel wordt het oordeel van de commissie op de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het accreditatiekader weergegeven.

Per generieke kwaliteitswaarborg (GKW) wordt in de tabel aangegeven of de opleiding hier volgens de commissie onvoldoende, voldoende, goed of excellent scoort. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal.

In de opleidingsrapporten is inzichtelijk gemaakt hoe de commissie tot haar oordeel is gekomen. Het is dan ook duidelijk dat de scores in onderstaande tabel gelezen en geïnterpreteerd moeten worden in samenhang met de onderbouwing ervan in de opleidingsrapporten.

Verklaring van de scores op de **generieke kwaliteitswaarborgen**:

Voldoende (V)	de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit.
Goed (G)	de opleiding overstijgt systematisch de basiskwaliteit.
Excellent (E)	de opleiding steekt ver uit boven de basiskwaliteit en geldt als een (inter)nationaal voorbeeld.
Onvoldoende (O)	de generieke kwaliteitswaarborg is onvoldoende aanwezig.

Regels voor het bepalen van de scores voor het **eindoordeel**:

Voldoende (V)	het eindoordeel over een opleiding is 'voldoende' indien de opleiding aan alle generieke kwaliteitswaarborgen voldoet.
Goed (G)	het eindoordeel over een opleiding is 'goed' indien daarenboven ten minste twee generieke kwaliteitswaarborgen als 'goed' worden beoordeeld, waaronder in elk geval de derde: gerealiseerd eindniveau.
Excellent (E)	het eindoordeel over een opleiding is 'excellent' indien daarenboven ten minste twee generieke kwaliteitswaarborgen als 'excellent' worden beoordeeld, waaronder in elk geval de derde: gerealiseerd eindniveau.
Onvoldoende (O)	het eindoordeel over een opleiding – of een opleidingsvariant – is 'onvoldoende' indien alle generieke kwaliteitswaarborgen als 'onvoldoende' worden beoordeeld.
Voldoende met beperkte geldigheidsduur (V*)	het eindoordeel over een opleiding – of een opleidingsvariant – is 'voldoende met beperkte geldigheidsduur', d.w.z. beperkter dan de accreditatietermijn, indien bij een eerste visitatie één of twee generieke kwaliteitswaarborgen als 'onvoldoende' worden beoordeeld.

De opleidingen Office management

	GKW 1 Beoogd eindniveau	GKW 2 Onderwijs- proces	GKW 3 Gerealiseerd eindniveau	Eindoordeel
Arteveldehogeschool				
- Afstudeerrichting Management Assistant	V	G	V	V
- Afstudeerrichting Medical Management Assistant	V	G	V	V
- Afstudeerrichting Event- en Projectmanagement	V	G	V	V
- Studietraject voor werkstudenten (SWITCH)	V	G	V	V
- Bi-diplomerings- traject	V	V	V	V
Hogeschool PXL				
- Afstudeerrichting Management assistant	V	V	V	V
- Afstudeerrichting Medical management assistant	V	V	V	V
- Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-Tolk	V	V	V	V
- Bi-diplomerings- traject	V	V	V	V
Karel de Grote- Hogeschool				
- Generieke opleiding Office management	G	G	G	G
- Afstudeerrichting Management Assistant	G	G	G	G
- Afstudeerrichting Event- en Projectmanagement	G	G	G	G
Katholieke Hogeschool VIVES Noord				
- Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-Tolk	V	V	V	V
- Afstudeerrichting Management Assistant	V	V	V	V
Katholieke Hogeschool VIVES Zuid				
- Regulier traject - generieke opleiding	G	E	G	G
- Regulier traject - afstudeerrichting Management Assistant	G	E	G	G
- Studietraject voor werkstudenten - generieke opleiding	G	G	V	V
- Studietraject voor werkstudenten - afstudeerrichting Management Assistant	G	G	V	V

DEEL 2

Opleidingsrapporten

ARTEVELDEHOGESCHOOL

Bachelor in het Office management

SAMENVATTING VISITATIERAPPORT

Bachelor in het Office management

Op 26 en 27 mei 2014 werd de opleiding Office management van de Arteveldehogeschool, in het kader van een onderwijsvisitatie op haar kwaliteit geëvalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgelijst.

Profilering

De professionele bacheloropleiding Office management omvat drie afstudeerrichtingen: Management assistant, Event- en projectmanagement en Medical management assistant. Daarnaast is er een studietraject voor werkstudenten (SWITCH) en een bi-diplomeringstraject. Voor dit laatste traject is een samenwerking opgesteld met de opleiding 'Bachelier secrétaire de direction' van de Haute Ecole Libre Mosane (HELMo) te Luik.

De opleiding heeft een visie op haar eigenheid uitgewerkt, die stoelt op vijf uitgangspunten. Zo legt de opleiding in haar profilering nadruk op praktijkgerichtheid en wisselwerking met het werkveld, talentgerichte coaching, duurzaam personeelsbeleid, aandacht voor digitalisering en ondernemingszin. De opleiding focust in zijn algemene opleidingsspecifieke leerresultaten daarenboven ook op het samenwerken in een interculturele, multidisciplinaire en internationale beroepsomgeving.

De Arteveldehogeschool kende in het academiejaar 2012-2013 volgens de Databank Hoger Onderwijs (DHO, status op 27 april 2013) 555 inschrijvingen in de opleiding Bachelor in het Office Management, waarvan 392 voltijdse en 163 deeltijdse. Het aantal generatiestudenten bedroeg dat jaar 124.

Programma

De Bachelor in het Office management telt 180 studiepunten. Per afstudeerrichting is een modeltraject uitgewerkt dat steeds bestaat uit drie opleidingsfases van elk 60 studiepunten. De opleiding voorziet drie afstudeerrichtingen: Management assistant, Event- en projectmanagement en Medical management assistant. Binnen de afstudeerrichting Management assistant zijn er twee keuzemodules in de derde opleidingsfase: Human resources management of Frans+. De student kiest vanaf het begin voor een afstudeerrichting en volgt een traject dat aangepast is aan de context van die afstudeerrichting. In alle programma's komen de leerlijnen ICT/Nieuwe media, Talen en Juridisch-economische context steeds terug. Het traject voor werkstudenten voorziet een beperkter aantal contactmomenten. Het bi-diplomeringstraject bestaat uit een compatibel programma van 60 studiepunten dat volledig aan de partnerhogeschool wordt gevolgd.

De opleiding voorziet stage vanaf de eerste opleidingsfase. In de eerste fase is dit een kijkstage, in de tweede fase een participatiestage. In de derde fase is er een lage afstudeerstage van 55 dagen. De student bewijst in deze stage dat hij/zij startklaar is en alle beoogde leerresultaten behaalt. De opleiding voorziet een bachelorproef, die samen met de afstudeerstage het sluitstuk van de opleiding vormt. Het doel van het sluitstuk is dat de student aantoont alle beoogde leerresultaten bereikt te hebben. De bachelorproef benadert dit vanuit een onderzoeksopzet.

In het curriculum is internationalisering opgenomen door de aanwezigheid van talen waarin ook culturele aspecten aan bod komen. Alle studenten nemen deel aan een buitenlandse studiereis, aangepast aan hun afstudeerrichting. Er wordt een internationale driedaagse georganiseerd in het kader van internationalisation@home. Gedurende deze dagen geven internationale gastsprekers lezingen en workshops. Studenten hebben de mogelijkheid om in de loop van hun opleiding een buitenlandse stage of studie te volgen.

Qua werkvormen gebruikt de opleiding voornamelijk hoorcolleges, gastcolleges, werkcolleges met leergesprekken en begeleide groepsoefeningen, practica, studiebezoeken, zelfstudie en zelfevaluatie. De SWITCH-variant

maakt expliciet gebruik van andere onderwijsvormen zoals Blended Learning en Begeleid Zelfstandig Leren, van specifieke begeleidingsvormen, van precieze studeerwijzers, van aparte introductiemomenten en van een aparte leeromgeving. Het ingekeken cursusmateriaal was volgens de commissie in orde.

Beoordeling en toetsing

De opleiding heeft een toetsbeleidsplan. Dit plan omschrijft de strategische keuzes van de opleiding, uitgedrukt in acht kwaliteitscriteria: onderwijsrealiteit, geschiktheid voor onderwijsdoelen, transparantie, vergelijkbaarheid, herhaalbaarheid, authenticiteit, betekenisvolheid voor het leerproces en het belang van zelfsturing. De opleiding heeft twee matrices opgesteld: de leerresultatenmatrix geeft weer welke leerresultaten in een opleidingsonderdeel geëvalueerd worden, de toetsmatrix geeft aan op welke wijze de beoordeling verloopt. Hiermee tracht de opleiding te bewaken dat de zelfsturing van de student en de integratie in de toetsing doorheen de fases toeneemt en dat de toetsvormen voldoende praktijkgericht zijn. De transparantie van de toetsing wordt op verschillende manieren verzorgd.

De opleiding tracht de studenten in verschillende contexten, op verschillende tijdstippen en door verschillende personen te laten beoordelen, met een mix van evaluatievormen. Studenten doen ook self- en peerassessments. De toetsvormen die de opleiding voorziet, zijn: observatie, rapportering, mondelinge en schriftelijke examens en het maken van een bachelorproef. Permanente evaluatie kan eveneens ingeschakeld worden, naast de gebruikelijke formatieve en summatieve evaluaties.

Begeleiding en ondersteuning

De opleiding maakt gebruik van de campus Kantienberg te Gent. De commissie is enthousiast over de opzet en de mogelijkheden van de mediatheek. De werkruimtes in het gebouw en de voorzieningen zijn functioneel. Samen met het studentenrestaurant wordt hier een aangename en stimulerende leer- en leefomgeving gecreëerd.

Binnen de opleiding wordt er werk gemaakt van een degelijke studiebegeleiding. De opleiding heeft een duidelijk beleidsplan dat via diverse functies op een goede manier wordt geoperationaliseerd. Studenten kunnen onder meer beroep doen op volgende personen en diensten: trajectbeheerder, leercoaches/vakdocenten, zorgcoach, diversiteitscoach, taalcoach en ombudsdienst.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

De alumni van de opleiding komen terecht in drie beroepenclusters: management assistants, event- en projectmanagers en medical management assistants. Een aantal studeert verder na de opleiding. Het werkveld en de alumni bleken tijdens de gesprekken tevreden over het gerealiseerd eindniveau van de studenten.

OPLEIDINGSRAPPORT Bachelor in het Office management Arteveldehogeschool

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Office management aan de Arteveldehogeschool. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 26 en 27 mei 2014.

De visitatiecommissie beoordeelt de opleiding aan de hand van de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het VLUHR-beoordelingskader. Dit kader is afgestemd op de accreditatievereisten zoals gehanteerd door de NVAO. Voor elke generieke kwaliteitswaarborg geeft de commissie een gewogen en gemotiveerd oordeel op een vierpuntenschaal: onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Bij de beoordeling van de generieke kwaliteitswaarborgen betekent het concept 'basiskwaliteit' dat de generieke kwaliteitswaarborg aanwezig is en de opleiding – of een opleidingsvariant – voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs mag worden verwacht van een professionele bacheloropleiding in het hoger onderwijs. De score voldoende wijst er op dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en een acceptabel niveau vertoont voor de generieke kwaliteitswaarborg. Indien de opleiding goed scoort dan overstijgt ze systematisch de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg. Bij een score excellent steekt de opleiding ver uit boven de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg en geldt ze hierbij als een (inter)nationaal voorbeeld. De score onvoldoende getuigt dan weer dat de generieke kwaliteitswaarborg onvoldoende aanwezig is.

De oordelen worden onderbouwd met feiten en analyses. De commissie heeft inzichtelijk gemaakt hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal. De oordelen en aanbevelingen hebben betrekking op de opleiding met alle daaronder ressorterende varianten, tenzij anders vermeld.

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding zoals zij die heeft vastgesteld op het moment van het visitatiebezoek. De commissie heeft zich bij haar oordeel gebaseerd op het zelfevaluatie rapport en de informatie die voortkwam uit de gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de lesgevers, de studenten, de alumni, vertegenwoordigers van het werkveld en de verantwoordelijken op opleidingsniveau voor interne kwaliteitszorg, internationalisering en studiebegeleiding. De commissie heeft ook

het studiemateriaal, de afstudeerwerken en de examenvragen bestudeerd. Tevens is door de commissie een bezoek gebracht aan de opleidings specifieke faciliteiten, zoals de leslokalen en de bibliotheek.

Naast het oordeel formuleert de visitatiecommissie in het rapport aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief. Op die manier wenst de commissie bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleiding. De aanbevelingen zijn opgenomen bij de respectieve generieke kwaliteitswaarborgen. Aan het eind van het rapport is een overzicht opgenomen van verbeter suggesties.

Situering van de opleiding

De Arteveldehogeschool ontstond in 2000 uit de fusie van 4 Gentse hogescholen: de Katholieke Hogeschool voor Lerarenopleidingen en Bedrijfsmanagement Oost-Vlaanderen, de Hogeschool voor Economisch en Grafisch onderwijs, de Katholieke Hogeschool voor Gezondheidszorg Oost-Vlaanderen en de Sociale Hogeschool KVMW Gent. In 2002 werd de Arteveldehogeschool lid van de Associatie Universiteit Gent (AUGent). In 2009 verhuisde de opleiding naar campus Kantienberg.

De Arteveldehogeschool kiest er voor om de organisatiestructuur op te delen in opleidingen en diensten. Voor elke opleiding is er een opleidingsdirecteur, die evenwel meerdere opleidingen kan aansturen. De opleiding wordt geleid door een opleidingsmanagementteam (OMT). Dit bestaat voor deze opleiding uit een opleidingsdirecteur en een opleidingscoördinator. Naast dit OMT zijn er drie andere teams: het kernteam (opleidingscoördinator, afstudeerrichtingsverantwoordelijken, vakgroepvoorzitters en verantwoordelijke leercoaching), het opleidingsteam (docenten) en het administratief-technisch team. Er is een toetscommissie en een examencommissie, beiden met dezelfde samenstelling als het kernteam (bij de examencommissie zijn een secretaris, de ombudsmedewerker en trajectbeheerder met raadgevende stem toegevoegd). Daarnaast zijn enkele raden voorzien.

De opleiding Bachelor in het Office management omvat 180 studiepunten. Het modeltraject is gespreid over drie opleidingsfasen van elk 60 studiepunten. Elke fase wordt verder opgedeeld in twee semesters. De opleiding Office management omvat drie afstudeerrichtingen: Management assistant, Event- en projectmanagement en Medical management assistant. Daarnaast is er een studietraject voor werkstudenten (SWITCH) en een bi-diplomerings traject.

Binnen de Arteveldehogeschool worden studietrajecten voor werkstudenten SWITCH-trajecten genoemd. De SWITCH-variant bestaat enkel als variant voor de afstudeerrichting Management assistant. Hoewel de opleiding deze variant expliciet richt op studenten die (naast die voorwaarde) de studie wensen te combineren met werken, zijn er ook niet-werkende studenten met een diploma hoger onderwijs ingeschreven voor deze variant. Het SWITCH-traject omvat evenveel studiepunten en kan dus in eenzelfde tijdspanne als de reguliere opleiding gevolgd worden. Het verschilt voornamelijk van die reguliere opleiding door een 'blended learning'-aanpak, met meer zelfstudie en minder contacturen.

Naast de SWITCH-variant bestaat voor de afstudeerrichting Management assistant ook een bi-diplomeringsvariant. Hiervoor is een samenwerking opgesteld met de opleiding 'Bachelier secrétaire de direction' van de Haute Ecole Libre Mosane (HELMo) te Luik. Studenten die in deze variant inschrijven, volgen de eerste twee opleidingsfases aan de Arteveldehogeschool en de derde opleidingsfase aan HELMo. Bij het afstuderen ontvangen ze twee diploma's, een per hogeschool.

De Arteveldehogeschool kende in het academiejaar 2012-2013 volgens de Databank Hoger Onderwijs (DHO, status op 27 april 2013) 555 inschrijvingen in de opleiding Bachelor in het Office management, waarvan 392 voltijdse en 163 deeltijdse. Het aantal generatiestudenten bedroeg dat jaar 124.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 - Beoogd eindniveau

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

De opleiding heeft een visie op haar eigenheid uitgewerkt, die stoelt op vijf uitgangspunten. Zo legt de opleiding in haar profilering nadruk op:

- Praktijkgerichtheid en wisselwerking met het werkveld
- Talentgerichte coaching
- Duurzaam personeelsbeleid
- Aandacht voor digitalisering
- Ondernemingszin

Deze uitgangspunten vormen de ene helft van het kader dat de opleiding hanteert om tot de beoogde eindresultaten te komen. De andere helft bestaat uit de domeinspecifieke leerresultaten (DLR) die alle hogescholen gezamenlijk hebben bepaald voor hun bacheloropleidingen in het Office management, zoals het decreet op de Vlaamse kwalificatiestructuur (2009) vooropstelt. NVAO heeft dit DLR-kader in het academiejaar 2012-2013 gevalideerd, waardoor het ingeschaald wordt op niveau 6 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur. De opleiding heeft de DLR afgetoetst aan de competenties die ze tot dan toe hanteerde (zowel algemene als opleidings-specifieke). In samenwerking met alle leden van het opleidingsteam is de opleiding gekomen tot een nieuwe set opleidings-specifieke leerresultaten met leerresultatenfiches en geüpdatete kruistabellen per afstudeerrichting. Aangezien de domeinspecifieke leerresultaten terug te vinden zijn in de vertaling naar opleidings-specifieke leerresultaten, voldoen deze laatste in principe automatisch aan de Vlaamse Kwalificatiestructuur en dus ook aan de Europese normen.

De docenten hebben de opleidingsonderdelen en hun respectievelijke ECTS-fiches uitgewerkt aan de hand van de leerresultatenfiches en de kruistabellen. Het kwaliteitsverbeterteam 'toetsbeleid' heeft de niveaus in de kruistabellen aangeduid met letters. Daarna heeft de opleiding input van externen gevraagd via internationale benchmarking en bevragingen van het werkveld en de studenten. De opleidings-specifieke leerresultaten zijn door de opleiding in vier clusters ondergebracht: Talenten, Wereldoriëntatie, Hard skills en Core skills and attitudes. In dit geheel heeft de opleiding bewust enkele elementen aangevuld ten opzichte van het domeinspecifieke leerresultatenkader. De opleiding focust in zijn algemene opleidings-specifieke leerresultaten namelijk extra op ondernemingszin en duurzaamheid en voegt aan het samenwerken in een interculturele, mul-

tidisciplinaire beroepsomgeving toe dat deze ook divers en/of internationaal kan zijn. In verband met ICT legt de opleiding bijkomend een accent op de nieuwe media en de transfer van de verworven vaardigheden naar andere software.

De opleiding voorziet drie afstudeerrichtingen. Voor elke afstudeerrichting heeft de opleiding een of twee afstudeerrichtingsspecifieke leerresultaten geformuleerd, opdat deze een eigen profiel zouden krijgen. Voor Management assistant zijn dit talenkennis/communicatie (Duits of Spaans) en Human resources management-advies. Voor Event- en project management is dit eventmanagement. Voor Medical management assistant is dit afstemming administratieve processen en omgang patiënten.

De visuele voorstelling van de opleidingsspecifieke leerresultaten in hun clusters als steeds grotere cirkels, zoals opgenomen in het zelfevaluatie-rapport, vindt de commissie uiterst verwarrend en conflicteert met de uitleg van de opleiding over de visie. Dit gegeven weerspiegelt het ervaren van de visie van de opleiding door de commissie. De commissie hoopt dat de opleiding een toegankelijker model hanteert naar de studenten om aan te tonen dat ook ingezet wordt op zogenaamde “soft skills”. De opleidingsspecifieke leerresultaten zijn goed uitgewerkt naar de aanwezige eisen en zijn formeel in orde. Het toevoegen van vier extra leerresultaten toont de durf om verder te gaan. Hoewel de visie algemeen voor de opleiding is, zijn er afstudeerspecifieke leerresultaten en leerlijnen aangepast aan de afstudeerrichting. De ECTS-fiches zijn gekend en degelijk ingevuld. De commissie acht het talentgerichte werken en coachen een goed initiatief. Het zichzelf durven in vraag stellen (mede door externen) en snelle ageren op de vaststellingen verdienen waardering. Dit heeft echter zowel positieve als negatieve mogelijke gevolgen. De opleiding implementeert aan hoge snelheid wat ze uit feedback en input van binnen en buitenaf ontvangt en toont een grote innovatiedrang. De commissie spoort erop aan voldoende doordacht te handelen en er zorg voor te dragen dat alle belanghebbenden mee zijn in het verhaal. De opleiding doet er best aan erop te letten dat de studenten een duidelijke meerwaarde halen uit de evoluties die plaatsvinden. Anderzijds heeft de commissie ondanks de initiatieven van de opleiding de indruk dat de internationale benchmarking nog meer gehanteerd kan worden voor inhoudelijke reflectie. De talen verdienen namelijk in die context meer zichtbare nadruk bij de studenten Event- en projectmanagement en Medical management assistant. Het taalcharter voor Nederlands is reeds positief en zou naar de andere talen uitgebreid mogen worden. Het belang van spelling voor alle talen en van Frans is in

de beroepspraktijk hoog. Frans + is daartoe een eerste aanzet. Samengevat vereisen de gemeenschappelijke gedragenheid van de visie, door zowel het opleidingsteam als alle andere stakeholders en het helder communiceren over de visie, nog werk. De commissie raadt aan om een kernachtige en eenvoudige visie op te stellen die alle betrokkenen kan samenbrengen en transparant het handelen kan sturen. Een voorbeeld is de afstudeerrichting Medical management assistant waar de leerresultaten zichtbaar gedragen en doorleefd zijn. Aan de andere kant beantwoorden de profielen die de opleiding voor elke afstudeerrichting heeft samengesteld wel aan de eisen van het werkveld en zijn ze modern ingevuld.

De opleiding werkt samen met HELMo rond een bi-diplomeringstraject waarbij studenten de laatste 60 studiepunten van het programma kunnen opnemen aan de partnerinstelling. Op deze manier behaalt de student op het einde van het programma twee diploma's, een per instelling. De opleidingen vergelijken jaarlijks elkaars curriculum met het eigen programma. Na inzage van het beschikbare materiaal met betrekking tot het bi-diplomeringstraject en het gesprek met de opleidingsverantwoordelijken van HELMo meent de commissie dat ook het beoogde eindniveau van de partnerinstelling overeenstemt met het domeinspecifieke leerresultatenkader en dat het denken in leerresultaten reeds zijn ingang heeft gevonden in de opleiding, maar dat dit nog verder dient te worden uitgewerkt in concrete beleidsdocumenten. De commissie is zeer enthousiast over de mogelijkheid voor de studenten om twee diploma's te behalen en zich op deze manier te kunnen onderscheiden op de arbeidsmarkt. Meer nog is ze overtuigd van de inhoudelijke meerwaarde die de opleiding aan HELMo te bieden heeft aan de studenten van Artevelde. De commissie acht het competentieprofiel van HELMo in lijn liggen met het domeinspecifieke leerresultatenkader en met het leerresultatenkader van Artevelde. Het uitwerken van verdere mogelijkheden van de samenwerking verdient meer aandacht. Het sterker bekendmaken van het bi-diplomeringstraject en zijn voordelen is cruciaal om studenten te overtuigen eraan deel te nemen.

De commissie is van mening dat de opleiding een duidelijk kader heeft ontwikkeld. Het opleidingsspecifiek leerresultatenkader voldoet aan de vooropgestelde kwaliteitscriteria. De (visuele) communicatie over het kader kan nog verbeterd worden. De opleiding houdt rekening met input van het werkveld. De commissie waardeert het aanbieden van het bi-diplomeringstraject maar dit dient beter gecommuniceerd te worden.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Office management als goed voor de afstudeerrichting Management assistant, voor de afstudeerrichting Event- en projectmanagement, voor de afstudeerrichting Medical management assistant en voor het studietraject voor werkstudenten (SWITCH-traject). De commissie beoordeelt het onderwijsproces als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.

De Bachelor in het Office management telt 180 studiepunten. Per afstudeerrichting is een modeltraject uitgewerkt dat steeds bestaat uit drie opleidingsfases van elk 60 studiepunten. Elke fase wordt opgedeeld in twee semesters. De opleiding voorziet drie afstudeerrichtingen: Management assistant, Event- en projectmanagement en Medical management assistant. Binnen de afstudeerrichting Management assistant zijn er twee keuzemodules in de derde opleidingsfase: Human resources management (HRM) of Frans +. De student kiest vanaf het begin voor een afstudeerrichting en volgt een traject dat aangepast is aan de context van die afstudeerrichting. De opleiding voorziet voor elke student die geen 60 studiepunten voor een academiejaar opneemt in een persoonlijk deeltraject. De opleiding merkt op dat er meer en meer studenten zijn die zich in een persoonlijk deeltraject inschrijven.

De studenten die werk en/of gezin willen combineren met studie kunnen dit voor de afstudeerrichting Management assistant in het studietraject voor werkstudenten. Aan de Arteveldehogeschool noemt men deze trajecten SWITCH-trajecten. Het traject voorziet een beperkter aantal contactmomenten. De leerinhouden worden via de methodes van blended learning (een mix van online en traditioneel onderwijs) aangebracht. Dit geeft studenten meer ruimte om hun tijd zelf te verdelen en op eigen tempo te studeren. De cursussen in dit traject zijn sterk gericht op zelfstudie. Binnen dit studietraject voor werkstudenten bestaat enkel de keuzemodule HRM in de derde fase en kan enkel Duits als vierde taal gekozen worden.

Zoals eerder vermeld, kunnen studenten de laatste 60 studiepunten van de opleiding via een bi-diplomeringstraject volgen. Wanneer studenten zich aanbieden voor het bi-diplomeringstraject, stelt de partnerschool in samenwerking met de opleiding een compatibel programma op, waarbij het mogelijk is dat de student in verschillende opleidingsjaren opleidingsonderdelen dient te volgen. Studenten die interesse tonen worden daarnaast op voorhand uitgenodigd door de verantwoordelijke voor een kennismaking en krijgen ter plaatse een buddy toegewezen om het

integratieproces te bevorderen. De commissie heeft enkele cursussen en ander leer materiaal van HELMo kunnen bekijken. Ze heeft gesproken met verantwoordelijken van de opleiding van HELMo en met studenten van de Arteveldehogeschool die mogelijk interesse hadden. De conclusie is dat het traject niet bekend is bij studenten, met uitzondering van enkelen die via de studentenraad zelf ernaar gevraagd hebben. Dit terwijl de leerinhouden van het traject goed zijn, de taalervaring uitzonderlijk is en er ook tijdens het traject vanuit HELMo nog een buitenlandse stage mogelijk is. Ook vanuit inhoudelijke overwegingen beveelt de commissie aan om voluit het bi-diplomerings traject aan te raden en de voordelen extra in het licht te zetten.

Het programma is opgebouwd volgens enkele leerlijnen, door de opleiding 'structurende elementen' genoemd. De gemeenschappelijke basis bestaat uit de praktijklijn die doorheen de opleiding als rode draad loopt en naast praktijkonderdelen ook geïntegreerd in andere onderdelen voorkomt. Drie lijnen keren steeds weer, met licht aangepaste inhoud en gewicht naargelang de afstudeerrichting: ICT/Nieuwe media, Talen en Juridisch-economische context. De lijn met afstudeerspecifieke opleidingsonderdelen geeft het eigen profiel van elke afstudeerrichting weer en werkt aan de afstudeerspecifieke leerresultaten (zie GKW 1). Voor de afstudeerrichting Event- en project management ligt de nadruk op projectmatig werken en ICT-vaardigheid, en uiteraard het opbouwen van ervaring in eventmanagement. Voor de afstudeerrichting Management assistant is dat talen, communicatie en ICT-vaardigheid in functie van het economisch-juridische. Er wordt dieper ingegaan op marketing en sociaal recht en er wordt een vierde taal gekozen: Duits of Spaans. In de keuzemodule HRM komen personeelsinstroom, -opvolging en uitstroom en -administratie aan bod. In de keuzemodule Frans + worden naast een vervolmakingscursus Frans ook 'enterprise resource planning' en kwaliteitszorgsystemen bekeken. Voor de afstudeerrichting Medical management assistant worden de inhouden afgestemd op de specifieke context van de gezondheidszorg (anatomie, fysiologie, pathologie, psychologie, hygiëne, EHBO, communicatie in gezondheidszorg). De leerlijnen worden door de opleiding in grafische curriculumoverzichten weergegeven.

Daarnaast is het programma gericht op steeds meer zelfstandigheid en zelfsturing van de studenten doorheen de fases en worden kennis, vaardigheden en attitudes toenemend geïntegreerd beoefend. Om de samenhang en de studeerbaarheid van het programma voor elke student te bewaken, wordt het principe van volgtijdelijkheid toegepast bij de samenstelling van

een traject. De opleiding maakt gebruik van een onderscheid in harde en zachte volgtijdelijkheid. Harde volgtijdelijkheid betekent dat het opleidingsonderdeel enkel gevolgd kan worden nadat het daaraan voorafgaande opleidingsonderdeel succesvol beëindigd werd. Zachte volgtijdelijkheid wil zeggen dat de student het volgende opleidingsonderdeel tegelijk met het voorafgaande kan volgen, indien het voorafgaande reeds een keer werd gevolgd zonder er een credit voor te behalen. Indien een student een persoonlijk deeltraject wenst te volgen, wordt deze begeleid door een trajectbeheerder en leercoaches.

De opleiding voorziet stage vanaf de eerste opleidingsfase. Ook hier wil de opleiding een toenemende integratie van competenties verwezenlijken. De stages worden georganiseerd door de stagecoördinator en het stagesecretariaat. In de eerste fase doet de student een kijkstage. Deze is erop gericht voeling te krijgen met het bedrijfsleven en het functioneren van leidinggevendend daarin. De student volgt een leidinggevende, neemt een interview af en schrijft een verslag. De begeleiding gebeurt door leercoaches. In de tweede fase vindt de participatiestage plaats, waar de student gedurende twaalf dagen deelneemt aan de dagdagelijkse activiteiten van respectievelijk een medical management assistant, een management assistant of een event manager. Het doel is om inzicht te verwerven in het beroep en na te gaan of het persoonlijke profiel kan matchen met het gezochte professionele profiel. Zowel voor de participatie- als de afstudeerstage wordt de student begeleid door een stagementor op de stageplaats en een stagebegeleider vanuit de opleiding.

De afstudeerstage vindt plaats in de derde fase en neemt 55 dagen in beslag. De student bewijst in deze stage dat hij/zij startklaar is en alle beoogde leerresultaten behaalt. De student solliciteert zelf voor een stageplaats (in binnen- of buitenland) in functie van het persoonlijke profiel en neemt een takenpakket op dat het geheel aan competenties vereist. De stages zijn gekoppeld aan de leerlijn Professionele ontwikkeling. Studenten Event- en projectmanagement werken verder nog 50 uren in evenementen mee, studenten Medical management assistant doen een extra kijkstage in een wijkgezondheidscentrum. De commissie waardeert dat studenten in het SWITCH-traject dezelfde stages doen, maar kunnen deze mits goedkeuring op de eigen werkplek uitvoeren. De commissie vraagt de opleiding wel te onderzoeken of de stageduur voor het SWITCH traject kan verminderd worden op basis van ervaring. De opleiding hanteert kwaliteitsstandaarden waaraan een bedrijf moet voldoen om als stageplaats aanvaard te worden. De student moet voor de participatie- en de afstudeerstage zijn

keuze grondig motiveren en aantonen dat het takenpakket voldoende uitdaging biedt. De stagementor krijgt voorafgaand aan de stage uitleg over de verwachtingen vanuit de opleiding. Het evaluatieformulier bevat alle leerresultaten die met de stage beoogd worden en wordt vooraf aan de stageplaats doorgegeven. De uiteindelijke beoordelingsbeslissing ligt bij de stagebegeleider (de opleiding). De opleiding overlegt regelmatig met het werkveld over het stageconcept. De commissie meent dat de stage over de drie fases heen ervoor zorgt dat studenten voldoende groeikansen krijgen. De participatiestage is een goede tussenstap met voldoende flexibiliteit. Ook het lopen van stage in de eigen studierichting is positief. Voor SWITCH-studenten is dat tevens in de eigen werkomgeving, wat tegemoet komt aan hun noden. Dat deze studenten geen stagevermindering kunnen krijgen (de kijkstage zou door een reflectieoefening vervangen kunnen worden) is jammer. De studenten kunnen een stage in het buitenland doen. De commissie beveelt aan te herbekijken of dit geen verplichting voor elke student kan zijn (of bijvoorbeeld voor de helft van de stageperiode) om iedere student deze extra ervaring mee te geven.

De opleiding voorziet een bachelorproef, die samen met de afstudeerstage het sluitstuk van de opleiding vormt. Het doel van het sluitstuk is dat de student aantoont alle beoogde leerresultaten bereikt te hebben. De bachelorproef benadert dit vanuit een onderzoeksofzet. De studenten werken samen aan één bachelorproef per groep, in groepen van maximaal zes studenten. Indien mogelijk, zorgt de opleiding ervoor dat twee groepen aan eenzelfde onderwerp werken, zodat er een competitiedrang ontstaat. De groepen worden samengesteld door de studenten individueel een talentenprofiel te laten opstellen via een online test en op basis daarvan complementaire talenten samen te zetten. De bachelorproef is projectmatig en bestaat uit een concrete opdracht voor een bedrijf, waarbij de studenten onderzoek uitvoeren en een advies geven aan het bedrijf of zelf de voorgestelde uitkomst uitvoeren. De opdracht loopt gelijk met de afstudeerstage. De opleiding haalt aan dat de studenten binnen het opleidingsonderdeel Projectmanagement een voortraject doorlopen ter voorbereiding van de bachelorproef. Verder richt de opleiding ter ondersteuning het onderdeel methodologie en redactievaardigheden in. Elke bachelorgroep krijgt een docent als interne projectcoach. Het project verloopt volgens vier fases: voorbereiding, planning, uitvoering en rapportering. In de voorbereiding zitten het voortraject en de keuze van project met informatie erover. In de planning stellen de studenten een 'tegenbriefing' op waarin ze hun projectplan, beschrijving van de opdracht, aanpak/methodologie en beoogde resultaten voorstellen aan de opdrachtgever.

Het resultaat van de bachelorproef dient steeds minstens een eindrapport en een presentatie te zijn, waaraan andere producten of activiteiten toegevoegd kunnen worden. De bachelorproef wordt eerst aan een groep docenten en de projectcoach voorgesteld, waarna een oplevering volgt met presentatie, bevragingen van de groepsleden, overleg door een jury en een feedbackmoment. De jury wordt voorgezeten door een verantwoordelijke van Project office (intern team dat instaat voor onderzoek en dienstverlening en tevens naar projecten voor de studenten zoekt en ze goedkeurt) en bestaat verder uit de projectcoach en de opdrachtgever. Werkstudenten en studenten die hun stage in het buitenland doen, maken een individuele bachelorproef. De werkstudenten doen deze opdracht gekoppeld aan hun werkcontext, de opdrachtgever voor studenten in het buitenland is hun stagebedrijf ter plaatse. Werkstudenten moeten hun proef voorstellen aan een jury. De laatste fase van de proef voor studenten met buitenlandse stage verloopt in België en is gelijk aan die van de andere studenten. In het kader van de bachelorproef neemt de opleiding deel aan een brugproject economie-onderwijs, waarvoor ze een Qfor-kwaliteitslabel kreeg.

De commissie vindt het samenstellen van de groepen op basis van aanvullende talenten goed. Er is duidelijk nagedacht over de praktische aanpak van de bachelorproef. De commissie acht het aantal en de omvang van de onderwerpen dat ter beschikking staat erg beperkt, zeker gezien er dan ook in groep aan gewerkt wordt. Hoewel de opleiding al vanaf de eerste schijf start met de leerlijn onderzoeksvaardigheden binnen het opleidingsonderdeel Toegepaste Communicatietechnieken en ook binnen het opleidingsonderdeel Methodologie en redactievaardigheden hier aandacht aan besteedt, meent de commissie dat er meer nadruk kan liggen op een leerlijn onderzoeksvaardigheden waarin alle fasen van de onderzoekscyclus belicht worden, zowel ter voorbereiding als ter versterking van de reflectievaardigheden. De studenten kunnen meer gestimuleerd worden tot het zelf stellen van goede onderzoeksvragen. De commissie mist tevens een focus op literatuur voor theoretische onderbouwing. Hoewel zowel het individuele als het groeps gedeelte van belang is voor de opleiding, meent de commissie dat het interessant is om een format te voorzien waarbij bewaakt kan worden dat elke individuele student gelijkwaardig de hele onderzoekscyclus doorloopt. Ze stelt daarom voor om het geheel op te delen in een geïntegreerd groepsproject (waar ook andere opleidingen ingeschakeld zouden kunnen worden) en een individuele bachelorproef die gekoppeld is aan de stageplaats.

Uit de cijfers van DHO blijkt dat de studentenaantallen van de opleiding de voorbije jaren in stijgende lijn zitten. De opleiding ziet een verklaring in de vernieuwing van haar afstudeerrichtingen en het aanbieden van het SWITCH traject. De instroom van de opleiding is overwegend afkomstig uit het ASO en het TSO. De opleiding merkt ook een stijgend aantal deeltijdse inschrijvingen.

De commissie heeft kennisgemaakt met een geëngageerd en functioneel team waar open communicatie en ondernemingszin heerst en waar ieder persoon naar zijn eigen talent en zijn eigen waarde wordt erkend. De commissie hoopt dat de opleiding erover waakt dat de versnippering van de vele opdrachten en verantwoordelijkheden over een medewerker geen ongunstige neveneffecten heeft. De opleiding heeft een mix gezocht van docenten met pedagogische competenties, met een specialisatie en met praktijkervaring binnen hun vakgebied. De opleiding schakelt gast sprekers vanuit het werkveld en gastdocenten (voor Medical management assistent) uit de opleiding Verpleegkunde in. Dankzij het groeien van de opleiding zijn er in de laatste jaren verscheidene nieuwe docenten aangenomen. Daarbij wordt gelet op de complementariteit van talenten. De opleidingsdirecteur houdt regelmatig plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken met de medewerkers, waarbij zowel vanuit hun talenten en interesses als vanuit de verwachtingen van de opleiding vertrokken wordt. Tijdens het functioneringsgesprek wordt een persoonlijk ontwikkelings- en actieplan besproken. In de vakgroepen worden desideratalijsten van de docenten gebruikt als basis voor het voorstel voor takenverdeling, dat door de opleidingsdirecteur goedgekeurd moet worden. Voor die takenverdeling wordt een mathematisch berekeningssysteem gehanteerd. Het personeelsbestand van de opleiding is in de laatste vier jaar bijna verdubbeld. De commissie vindt dit een goede evolutie maar meent dat de kwantiteit ten opzichte van het aantal studenten (dat in dezelfde tijd zowat verviervoudigd is) nog steeds te laag is. Aan de andere kant heeft ze kwaliteitsvolle medewerkers ontmoet, die intrinsiek gemotiveerd zijn door de persoonlijke en maatschappelijke bijdrage die ze kunnen leveren ten voordele van de student. Ook die student spreekt een grote tevredenheid uit over de medewerkers.

De opleiding streeft een duurzaam en kwaliteitsvol personeelsbeleid na en ziet het professionaliseringsbeleid als essentieel voor de realisatie ervan. Een opdrachthouder 'professionalisering' bewaakt dit beleid en maakt jaarlijks een professionaliseringsplan op. Dit plan bevat doelstellingen, die via een verscheidenheid aan acties worden aangepakt. Zo zet de opleiding

in op zowel vakspecifieke als onderwijskundige vorming. Daarnaast zijn interne activiteiten, zelfstudie, staff mobility en contacten met werkveld mogelijke elementen van professionalisering. De medewerkers worden via de dienst 'professionalisering' geïnformeerd over het aanbod en de opleiding heeft een professionaliseringsbudget voor vorming en materiaal. Een recent voorbeeld van gerichte professionalisering is het op punt stellen van de talenkennis van docenten die anderstalige opleidingsonderdelen doceren via enkele trainingen. De commissie acht het professionaliseringsbeleid grondig uitgewerkt.

De opleiding werkt met een gevarieerd aanbod aan onderwijsvormen en leermiddelen. Daarbij wordt gestreefd naar geïntegreerd en praktijkgericht werken. Binnen de hogeschool en de opleiding is er een aandacht voor digitalisering, hoewel die voor de commissie nog verder kan worden uitgebreid. Dit proces wordt ondersteund door een opdrachtouder 'digitaal leren'. Qua werkvormen gebruikt de opleiding voornamelijk hoorcolleges, gastcolleges, werkcolleges met leergesprekken en begeleide groeps-oefeningen, practica, studiebezoeken, zelfstudie en zelfevaluatie. Voor de SWITCH variant ligt de nadruk op begeleid zelfstandig leren. Bepaalde begeleidingscomponenten worden daarbij in de mate van het mogelijke ingebouwd in het studiemateriaal zelf. Verder probeert men via elektronische begeleidingstools (online discussiefora, e-mail en Skype) de studenten te ondersteunen. De commissie waardeert dat het SWITCH-traject expliciet gebruik maakt van andere onderwijsvormen zoals Blended Learning en Begeleid Zelfstandig Leren, van specifieke begeleidingsvormen, van precieze studeerwijzers, van aparte introductiemomenten en van een aparte leeromgeving. Alle papieren leermiddelen worden via een hogeschoolshop aangeboden. Alle digitale middelen worden via de elektronische leeromgeving Chamilo ter beschikking gesteld. Het ingekeken cursusmateriaal was volgens de commissie in orde.

De opleiding maakt gebruik van de campus Kantienberg te Gent. Dit is een nieuw en groot gebouw, waar bij de bouw ervan sterk gericht werd op duurzaamheid en transparantie. De opleiding deelt deze campus met acht andere opleidingen. De campus heeft 57 les- en pc-lokalen en 5 aula's. Verschillende lokalen zijn voor specifieke doeleinden (of didactische aanpakken) ingericht; er zijn e-medialokalen met digitaal bord, er is een callcenter en er zijn overleglokalen en werkruimtes. De opleiding moet soms uitwijken naar een andere campus vanwege het grote aantal studenten op de campus Kantienberg. De campus beschikt over een studentenrestaurant en een mediatheek. Deze laatste beheert zowel boeken en

tijdschriften als digitale bronnen. De mediatheek is overigens ingericht als polyvalente studieomgeving en biedt verscheidene afzonderlijke groepsruimtes met grote schermen waarop laptops aangesloten kunnen worden. De volledige campus heeft een draadloos netwerk. Alle studenten worden geacht met een laptop te werken, al zijn er lokalen met vaste computers voor toetsmomenten. De studenten kunnen beschikken over een groot aantal tablets, met allerlei besturingssystemen. De commissie heeft kennisgemaakt met de infrastructuur en de digitale leeromgeving. Ze is enthousiast over de opzet en de mogelijkheden van de mediatheek. De werkruimtes daarin en hun voorzieningen zijn functioneel. Samen met het studentenrestaurant wordt hier een aangename en stimulerende leer- en leefomgeving gecreëerd. Ze stelt daarom voor om student nabijheid naar de andere delen van de campus te laten doervloeien. Het callcenter acht ze modern en efficiënt. De opleiding mag hier fier op zijn en wordt aangeemoedigd om dit uit te breiden naar meerdere lokalen. Ook de voorzieningen in verband met fietsen zijn uitnodigend en passen in hun ecologische visie. De elektronische leeromgeving is naar verwachting.

De opdrachthouder 'kwaliteitszorg' staat in voor de ontwikkeling van de kwaliteitscultuur in de opleiding, op basis van het beleid dat op hogeschoolniveau gevoerd wordt. De Arteveldehogeschool gebruikt een EFQM-gebaseerd model, om een kwaliteitscultuur en verbetercyclus op alle niveaus te realiseren. De opleiding volgt de PDCA-cirkel bij haar verbeteracties. Het kwaliteitsbeleid steunt op drie kerntaken: kwaliteitsborging, -verbetering en -verantwoording. De opleiding gebruikt een opleidingsplan, dat strategische middellange en langetermijndoelen weergeeft, en een jaarlijks kwaliteitsplan, dat de operationele doelen op korte termijn bewaakt. Medewerkers krijgen individueel of in groep de opdrachten toegewezen om deze te verwezenlijken. Op basis van metingen, evaluaties, bevestigingen en overleg wordt samen met studenten, medewerkers, werkveld en afgestudeerden nagedacht over ontwikkelingen en worden de effecten ervan nagegaan. De commissie meent dat de kwaliteitscriteria goed opgesteld zijn en de verscheidene analyses efficiënt behandeld worden. Ze waardeert dat de opleiding regelmatig alle betrokkenen aanspreekt om de kwaliteit na te gaan en ook externe oordelen voor bepaalde aspecten van de opleiding niet schuwt (bijvoorbeeld Qfor kwaliteitslabel of AISHE beoordeling). De bereidheid tot bijsturen en innoveren is opmerkelijk. De commissie herhaalt hier echter haar opmerking dat een hoge snelheid aan innoveren en implementeren ook gevaren inhoudt (gedragenheid, gevolgen voor en perceptie bij studenten, samenhang, ...). De commissie raadt aan om voor substantiële aanpassingen te werken met testfasen of

simulatieoefeningen en een iets grondigere risicoanalyse uit te voeren bij nieuwe processen. Bijkomend waarschuwt ze voor het aanwenden van hogeschoolbrede analyses waarin het aandeel van de eigen populatie van de opleiding een extreem laag percentage vormt. Eigen cijfers en analyses daarvan bieden een meerwaarde voor de opleiding.

Binnen de opleiding wordt er werk gemaakt van een degelijke studiebegeleiding. Er is een trajectbeheerder die de leertrajecten van studenten opvolgt. Er is leercoaching waarbij de student inhoudelijk ondersteund wordt in zijn leerproces. Dit wordt in eerste instantie georganiseerd door vakdocenten. Dit is tevens geïntegreerd in de leerlijn 'professionele ontwikkeling'. Via de zorgcoach kunnen studenten met specifieke onderwijsbehoeften faciliteiten aanvragen. De diversiteitscoach heeft aandacht voor problemen ten gevolge van socio-culturele achtergronden. Een taalcoach coördineert de screening van de taalcompetenties van studenten en de verdere opvolging. Hij werkt tevens een taalbeleidplan uit voor de opleiding. Een ombudsmedewerker staat ter beschikking van de studenten voor de bemiddeling van geschillen tussen studenten en medewerkers. Deze bewaakt ook de correcte toepassing van het onderwijs- en examenreglement. De werking van deze personen wordt gestuurd door een centraal beleid met betrekking tot instroom, doorstroom en uitstroom. De opleiding streeft een goede communicatie bij voor instromende studenten. Kandidaten die willen inschrijven voor het SWITCH traject moeten verplicht een instroomgesprek houden. In dit gesprek wordt het profiel van de kandidaat bekeken en krijgt hij een advies over een aangepast traject. Voor instromende studenten worden er instapcursussen georganiseerd (Frans, Engels, boekhouden, spelling, studiemethode, academisch schrijven, uitspraak en articulatie, mondelinge presentaties geven en ICT). Tijdens de introductieweek worden studenten wegwijs gemaakt in het hoger onderwijs en de opleiding. Er is ook een individueel intakegesprek met de leercoach. De opleiding organiseert een LASSI test met de studenten en bespreekt de resultaten. Er worden tal van inhoudelijke begeleidingsmomenten voorzien. Voor talen is er een sterke remediëring uitgewerkt. Doorheen de opleiding focust de opleiding op persoonlijke ontwikkeling en ontwikkeling in het toekomstig beroep aan de hand van geïntegreerde leercoaching. Bij de uitstroom worden er exitgesprekken gevoerd met studenten die de opleiding vroegtijdig stopzetten. Voor studenten die het diploma behaald hebben zijn er afstudeerdagen, een afstudeerbeurs en wordt er informatie verstrekt over verder studeren.

Een opdrachthouder 'internationalisering' is verantwoordelijk voor de opvolging van alle initiatieven inzake studenten- en docentenmobiliteit. In

het vijfde semester kunnen studenten een stage lopen in het buitenland. De voorbije jaren fluctueerde dit aantal tussen de 16 en de 26,9%. Alle studenten die stage lopen moeten een blog bijhouden om andere studenten te informeren en enthousiasmeren. Vorig jaar gaven 14 docenten van het korps een gastcollege in het buitenland. Daarnaast nemen docenten regelmatig deel aan internationale beurzen, congressen of andere netwerkinitiatieven. In het curriculum is internationalisering verder opgenomen door de aanwezigheid van talen waarin ook culturele aspecten aan bod komen. Alle studenten nemen deel aan een buitenlandse studiereis, aangepast aan hun afstudeerrichting. Er wordt een internationale driedaagse georganiseerd in het kader van internationalisation@home. Gedurende deze dagen geven internationale gastsprekers lezingen en workshops. De commissie is tevreden over de wijze waarop de opleiding internationalisering aanpakt.

De commissie is van mening dat het programma van de opleiding een adequate vertaling is van de doelstellingen. De verschillende afstudeerrichtingen en het traject voor afstandsonderwijs zijn op een goede manier gestructureerd. De verschillende stages in de opleiding laten studenten toe het beroep aan te leren en een realistisch beeld te krijgen van de toekomstige werkplek. De bachelorproef dient nog beter uitgewerkt te worden. Het opleidingsteam voldoet kwalitatief en kwantitatief aan de noden maar de versnippering, de verantwoordelijkheid en het ownership van opdrachten dient in de gaten gehouden te worden. De opleiding maakt gebruik van een gevarieerd aanbod aan onderwijsmiddelen en werkvormen. De materiële voorzieningen zijn voortreffelijk. De studiebegeleiding is goed uitgewerkt. Kwaliteitszorg is aanwezig in de opleiding maar de interpretatie van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens dient zorgvuldiger en meer op opleidingsniveau te worden uitgewerkt. De commissie is tevreden over de realisaties inzake internationalisering. Wat het bi-diplomeringstraject betreft stelt de commissie vast dat de opleiding inspanningen levert om de curricula in functie van het bi-diplomeringstraject op elkaar af te stemmen. De commissie meent echter dat de opleiding het traject nog sterker dient te promoten en beoordeelt het onderwijsproces als voldoende.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

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

De opleiding heeft een toetsbeleidsplan opgesteld, dat kadert in de algemene visie van de hogeschool op toetsing. Dit plan omschrijft de strategische keuzes van de opleiding, uitgedrukt in acht kwaliteitscriteria: onderwijsrealiteit, geschiktheid voor onderwijsdoelen, transparantie, vergelijkbaarheid, herhaalbaarheid, authenticiteit, betekenisvolheid voor het leerproces en het belang van zelfsturing. De docenten hebben aan de hand van een zelfevaluatie-instrument de kwaliteit van de toetsvormen die ze hanteren doorgelicht. Deze toetscan is als basis gebruikt om in overlegmomenten met de vakgroepen en het kernteam het toetsbeleidsplan te operationaliseren.

De opleiding heeft twee matrices opgesteld: de leerresultatenmatrix geeft weer welke leerresultaten in een opleidingsonderdeel geëvalueerd worden, de toetsmatrix geeft aan op welke wijze de beoordeling verloopt. Hiermee tracht de opleiding te bewaken dat de zelfsturing van de student en de integratie in de toetsing doorheen de fases toeneemt en dat de toetsvormen voldoende praktijkgericht zijn. Recent heeft de opleiding ook een toetscommissie ingesteld, die de kwaliteit van de toetsing en de coaching van de docenten bij het opstellen en beoordelen van toetsen in de gaten houdt. Deze toetscommissie staat in voor het screenen en optimaliseren van de examenvragen en verbeterseutels. De opleiding streeft bij haar toetsing naar transparantie, vergelijkbaarheid en herhaalbaarheid.

De transparantie van de toetsing wordt op verschillende manieren verzorgd. De docenten geven de nodige informatie over het examen tijdens de eerste les en opnieuw net voor het examen. Op het elektronische leerplatform staan voorbeeldexamens. De ECTS-fiches kunnen via de website bekeken worden. Het studiecontract en de opleidingsgids geven dan weer algemene informatie over het verloop van de toetsing. De studenten krijgen regelmatig feedback. Na een examenperiode kan de student individuele feedback krijgen op een feedbackdag.

In het kader van vergelijkbaarheid dienen alle docenten te werken met verbeterseutels, ter beoordeling van het examen maar ook voor het geven van gerichte feedback aan de studenten nadien. Studenten met een specifiek statuut of examenfaciliteiten worden met eenzelfde maatstaf beoordeeld. Zoals eerder beschreven, heeft de opleiding een taalcharter

voorzien, waarbij het belang van het Standaardnederlands voor elk opleidingsonderdeel benadrukt wordt. Tot 10% van de totale quotering van een Nederlandstalig opleidingsonderdeel kan naar taal gaan. De examens van het SWITCH-traject houden dezelfde standaarden aan, maar vinden op andere momenten plaats. Deze studenten krijgen geen tussentijdse toetsen.

De opleiding tracht de studenten in verschillende contexten, op verschillende tijdstippen en door verschillende personen te laten beoordelen, met een mix van evaluatievormen. Studenten doen ook self- en peer-assessments. Voor dit laatste is er een assessmentinstrument in de digitale leeromgeving voorzien. De toetsvormen die de opleiding voorziet, zijn: observatie, rapportering, mondelinge en schriftelijke examens en het maken van een bachelorproef. Permanente evaluatie kan eveneens ingeschakeld worden, naast de gebruikelijke formatieve en summatieve evaluaties. De docenten gebruiken quicksheets met uitleg over de toetsvormen bij het invullen van de ECTS-fiches. De opleiding streeft naar een evenwichtige verdeling van de toetsvormen doorheen het jaar.

De commissie acht het toetsbeleid goed uitgewerkt, met duidelijk omschreven criteria. Ze heeft er sterke waardering voor dat dezelfde criteria gebruikt worden voor het SWITCH-traject, zodat de objectieve moeilijkheidsgraad daar steeds op hetzelfde niveau ligt.

De bachelorproef wordt op product en proces geëvalueerd, via opgelijste criteria. De opleiding tracht zowel met het groepsresultaat als de individuele bijdrage rekening te houden. Er is een bachelorproefgids ontwikkeld die gehanteerd wordt bij het communiceren van informatie in deze context. Verschillende beoordelaars worden ingeschakeld. De commissie heeft enkele bachelorproeven ingekeken en heeft het evaluatiesysteem bestudeerd. Ze meent dat het evaluatiesysteem op zich goed in elkaar zit. De commissie waardeert de inspanningen die de opleiding levert om het geheel transparant, betrouwbaar en valide te houden en verder te optimaliseren waar mogelijk. De commissie ziet verscheidene mogelijkheden tot verbetering. Zo is ze van mening dat het werken met groepen in deze context niet de meerwaarde levert die de opleiding zoekt. De projecten zijn inhoudelijk niet voldoende complex of omvangrijk om een groep studenten uit te dagen. De resulterende proeven blijken zeer beschrijvend te zijn en weinig naar bronnen te refereren. Veel informatie wordt door de studenten beperkt verwerkt en/of weinig kritisch overgenomen. De methodieken voor het beoordelen van de bachelorproef vereisen daarnaast nog werk volgens de commissie. Het is de commissie niet steeds duidelijk

op welke basis de ene proef goed scoort en de andere niet. Opnieuw geldt hier dat de ene evaluatievorm, bijvoorbeeld de presentatie, niet zomaar de andere, bijvoorbeeld het schriftelijk werkstuk, sterk mag compenseren. De commissie ziet net als de opleiding een aantal groeimogelijkheden.

Het diplomarendement heeft enkele jaren onder het Vlaamse gemiddelde gelegen maar is in 2013 gestegen. De commissie moedigt aan ernaar te streven het niveau van dat jaar te behouden of nog te verbeteren. De doorstroomanalyse geeft aan dat de gemiddelde studieduur drie jaar en twee maanden is. De alumni van de opleiding komen terecht in drie beroepenclusters: management assistants, event- en projectmanagers en medical management assistants. Een aantal studeert verder na de opleiding. Het werkveld en de alumni bleken tijdens de gesprekken tevreden over het gerealiseerd eindniveau van de studenten. Deze mening wordt gedeeld door de commissie. Zij vraagt wel nog aandacht voor de inzetbaarheid van de studenten in een anderstalige (Franstalige) werkomgeving.

De commissie is in dialoog getreden met de opleidingsverantwoordelijken van de opleiding bij Arteveldehogeschool en van de partnerinstelling HELMo over het opzet en de uitwerking van het bi-diplomeringstraject, het beoordelingssysteem en het bereikte eindniveau. Ook binnen de partnerinstelling wordt aandacht besteed aan de examinering en kunnen studenten terugvallen op ECTS-fiches om een beeld te krijgen over de toetsing. Het werkveld bevestigt de meerwaarde van dit traject voor de studenten. De commissie heeft op basis van deze argumenten vertrouwen in de resultaten die het bi-diplomeringstraject oplevert.

Het toetsbeleid van de opleiding voldoet aan de vooropgestelde kwaliteitscriteria. De transparantie, vergelijkbaarheid en herhaalbaarheid die de opleiding nastreeft worden ook behaald. De eindkwaliteit van de bachelorproef kan nog verhoogd worden. Het doorstroomrendement is in orde, net als de inzetbaarheid van de studenten op de arbeidsmarkt.

Integraal eindoordeel van de commissie

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Event- en projectmanagement - Afstudeerrichting Medical management assistant - Studietraject voor werkstudenten (SWITCH-traject) - Bi-diplomeringstraject	V V V V V
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Event- en projectmanagement - Afstudeerrichting Medical management assistant - Studietraject voor werkstudenten (SWITCH-traject) - Bi-diplomeringstraject	G G G G V
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Event- en projectmanagement - Afstudeerrichting Medical management assistant - Studietraject voor werkstudenten (SWITCH-traject) - Bi-diplomeringstraject	V V V V V

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als goed en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor de afstudeerrichting Management assistant van de opleiding Office management, conform de beslisregels, voldoende.

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als goed en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor de afstudeerrichting Event- en Projectmanagement van de opleiding Office management, conform de beslisregels, voldoende.

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als goed en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor de afstudeerrichting Medical management assistant van de opleiding Office management, conform de beslisregels, voldoende.

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als goed en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor het studietraject voor werkstudenten (SWITCH-traject) van de opleiding Office management, conform de beslisregels, voldoende.

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als voldoende en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor het bi-diplomeringstraject van de opleiding Office management, conform de beslisregels, voldoende.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

- De commissie raadt de opleiding aan om haar visie eenvoudiger op te stellen en de communicatie hierover transparanter te maken.
- De opleiding dient de samenwerking rond het bi-diplomeringsstraject te optimaliseren. Naar de studenten dient er beter over gecommuniceerd te worden. De opleiding kan op basis van de reeds bestaande samenwerking ook andere mogelijkheden uitwerken.
- De commissie vraagt de opleiding te onderzoeken of de stageduur voor het SWITCH traject kan verminderd worden op basis van ervaring.
- De opleiding moet de bachelorproef qua organisatie en realisaties verbeteren. Het aantal en de omvang van de onderwerpen is volgens haar te beperkt. De onderzoekscyclus kan beter geïntegreerd worden. Er dient voor gewaakt te worden dat studenten individueel kunnen leren en geëvalueerd worden.
- Er dient gewaakt te worden over de versnippering, de verantwoordelijkheid en het ownership van taken.

HOGESCHOOL PXL

Bachelor in het Office management

SAMENVATTING VISITATIERAPPORT

Bachelor in het Office management

Op 5 en 6 mei 2014 werd de opleiding Office management van de Hogeschool PXL, in het kader van een onderwijsvisitatie, op haar kwaliteit geëvalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgelijst.

Profilering

De Hogeschool PXL (of kortweg PXL) is op 1 oktober 2013 ontstaan uit de fusie van twee Limburgse hogescholen: de Provinciale Hogeschool Limburg en de XIOS Hogeschool Limburg. De opleiding Office management maakt samen met de opleiding Bedrijfsmanagement deel uit van het departement PXL-Business. De opleiding Bachelor in het Office management omvat drie afstudeerrichtingen: Bedrijfsvertaler-tolk (BVT), Medical Management Assistant (MMA) en Management Assistant (MAS). Binnen de afstudeerrichting Management Assistant bestaan drie keuzetrajecten: Verdieping (Communicatie), Human Resources en Event management. Daarnaast is er een bi-diplomeringstraject. Hiervoor is een samenwerking opgesteld met de opleiding 'Bachelier secrétaire de direction' van de Haute Ecole Libre Mosane (HELMo) te Luik.

De opleiding heeft een eigen missie uitgeschreven waarin ze zichzelf omschrijft als vlot-serieus, zelfkritisch en zorgzaam. Ze stelt voorop studenten op te leiden tot meertalige communicatoren met sterke administratieve en organisatorische skills. Daarnaast acht ze voor de student een ingesteldheid tot levenslang leren essentieel. De opleiding stelt de missie waar te willen maken via drie pijlers: praktijkgerichtheid, beroepsgerichtheid en studentgerichtheid. Via flexibiliteit wil ze iedere student gelijke kansen geven. Onderzoek en dienstverlening wordt als een verrijking van de opleiding gezien en in lijn met de profilering van de hogeschool zet de opleiding in op netwerken met het werkveld.

De hogeschool PXL kende in het academiejaar 2012-2013 volgens de Databank Hoger Onderwijs (DHO, status op 27 april 2013) 254 inschrijvingen in de opleiding Bachelor in het Office Management, waarvan 194 voltijdse en 60 deeltijdse. Het aantal generatiestudenten bedroeg dat jaar 85.

Programma

De Bachelor in het Office management telt 180 studiepunten. Per afstudeerrichting is een modeltraject uitgewerkt dat steeds bestaat uit drie fases van elk 60 studiepunten. Deze drie fases worden ingedeeld in elk drie trimesters. De hogeschool plant een overstap naar een semestersysteem om beter af te stemmen op andere instellingen en het werkveld. De drie pijlers (praktijk-, beroeps- en studentgerichtheid) zijn sturend voor de invulling. In elke opleidingsfase voorziet de opleiding geïntegreerde projecten die toenemen in aantal studiepunten, complexiteit en authenticiteit, terwijl de zelfsturing van de student meegroeit. Elke afstudeerrichting heeft dezelfde vier clusters: Professional practices, Business/Law, ICT en Communication. Voor de afstudeerrichting Medical management assistant komt hier de cluster Healthcare bij. De commissie miste specifieke leerlijnen per afstudeerrichting die de verschillen tussen de afstudeerrichtingen in inhoud en de evolutie ervan doorheen de fases beargumenteren.

De stage vindt op het einde van de derde fase plaats, duurt drie maanden en geldt als sluitstuk voor de opleiding waarin de student alle competenties moet bundelen en toepassen in een reële beroepspraktijk. In het stagerapport stelt de student het bedrijf voor, beschrijft hij/zij de uitgevoerde taken in functie van het competentieprofiel, met een kritische reflectie hierop, en wordt een centraal thema verder uitgewerkt. Dit laatste is meestal een project waaraan tijdens de stage gewerkt werd. De opleiding wil een bachelorproef invoeren om de onderzoeksvaardigheden verder uit te werken en gebruikt het derde deel van het stagerapport hiervoor als inspiratie.

Op het vlak van internationalisering worden er binnen de opleiding diverse inspanningen geleverd. In het programma is er aandacht voor dit thema. Op het vlak van mobiliteit voorziet de opleiding diverse mogelijkheden voor de studenten maar deze worden momenteel onderbenut.

De commissie meent dat de inhouden op een goed niveau zitten en in duidelijke, aangepaste cursussen gegoten zijn. Deze zijn voldoende actueel en uitdagend. De e-learning mogelijkheden zijn verrijkend voor de taalvakken.

Beoordeling en toetsing

De opleiding baseert haar toetsbeleid net zoals de andere delen van het onderwijsconcept op de pijlers beroeps-, praktijk- en studentgerichtheid. Voor de toetsing worden de pijlers vertaald in authenticiteit, competentiegericht evalueren en transparantie en flexibiliteit. De opleiding houdt een overzicht over de verschillende gehanteerde toetsvormen en -momenten via een toetsmatrix.

De transparantie rond toetsing heeft te maken met de aandacht voor formatieve toetsing en duidelijke communicatie over het evaluatiegebeuren. De opleiding voorziet voorbeeldexamens en er is een feedbackmoment voorzien voor alle examens. De opleiding tracht buiten transparantie tevens de betrouwbaarheid en validiteit van de evaluatie te garanderen.

Begeleiding en ondersteuning

De opleiding beschikt over voldoende leslokalen, die elk uitgerust zijn met projectiemateriaal. De hogeschool profileert zich als de school met het netwerk – in relatie met ICT als het draadloze netwerk te begrijpen – en bijgevolg werken alle studenten en docenten met laptops. Handboeken en gedrukte cursussen zijn beschikbaar, maar de studenten werken zoveel mogelijk met elektronische cursussen op het online leerplatform en met de digitale databanken van de bibliotheek.

De commissie meent dat de studie- en studentenbegeleiding het meest op punt staat in de opleiding qua visie, organisatie en werking. De opleiding heeft een duidelijk schematisch overzicht over de werking hiervan en past deze met zorg toe. Drie niveaus worden gedefinieerd door de opleiding: binnen de opleiding, vanuit de hogeschool en de student points per campus (verzamelplaats van de studentenondersteuners, trajectbegeleiders en de ombudsdienst) en externe gespecialiseerde hulpverlening.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

De commissie heeft het werkveld bevroegd over de stagiairs en de afgestudeerden van de opleiding. De algemene competenties zijn bereikt, de studenten worden als betrokken werkers gezien en de afgestudeerden zijn volgens de arbeidsmarkt zeker inzetbaar. Het belangrijkste aandachtspunt blijft echter de algemene zelfzekerheid van stagiairs en afgestudeerden. Het diplomarendement van de opleiding ligt boven het Vlaamse gemiddelde. De afgestudeerden vinden ook snel werk.

OPLEIDINGSRAPPORT Bachelor in het Office management Hogeschool PXL

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Office management aan de Hogeschool PXL. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 5 en 6 mei 2014.

De visitatiecommissie beoordeelt de opleiding aan de hand van de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het VLUHR-beoordelingskader. Dit kader is afgestemd op de accreditatievereisten zoals gehanteerd door de NVAO. Voor elke generieke kwaliteitswaarborg geeft de commissie een gewogen en gemotiveerd oordeel op een vierpuntenschaal: onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Bij de beoordeling van de generieke kwaliteitswaarborgen betekent het concept 'basiskwaliteit' dat de generieke kwaliteitswaarborg aanwezig is en de opleiding – of een opleidingsvariant – voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs mag worden verwacht van een professionele bacheloropleiding in het hoger onderwijs. De score voldoende wijst er op dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en een acceptabel niveau vertoont voor de generieke kwaliteitswaarborg. Indien de opleiding goed scoort dan overstijgt ze systematisch de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg. Bij een score excellent steekt de opleiding ver uit boven de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg en geldt ze hierbij als een (inter)nationaal voorbeeld. De score onvoldoende getuigt dan weer dat de generieke kwaliteitswaarborg onvoldoende aanwezig is.

De oordelen worden onderbouwd met feiten en analyses. De commissie heeft inzichtelijk gemaakt hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal. De oordelen en aanbevelingen hebben betrekking op de opleiding met alle daaronder ressorterende varianten, tenzij anders vermeld.

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding zoals zij die heeft vastgesteld op het moment van het visitatiebezoek. De commissie heeft zich bij haar oordeel gebaseerd op het zelfevaluatie rapport en de informatie die voortkwam uit de gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de lesgevers, de studenten, de alumni, vertegenwoordigers van het werkveld en de verantwoordelijken op opleidingsniveau voor interne kwaliteitszorg, internationalisering en studiebegeleiding. De commissie heeft ook het studiemateriaal, de afstudeerwerken en de examenvragen bestudeerd.

Tevens is door de commissie een bezoek gebracht aan de opleidings specifieke faciliteiten, zoals de leslokalen en de bibliotheek.

Naast het oordeel formuleert de visitatiecommissie in het rapport aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief. Op die manier wenst de commissie bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleiding. De aanbevelingen zijn opgenomen bij de respectieve generieke kwaliteitswaarborgen. Aan het eind van het rapport is een overzicht opgenomen van verbeter suggesties.

Situering van de opleiding

De Hogeschool PXL (of kortweg PXL) is op 1 oktober 2013 ontstaan uit de fusie van twee Limburgse hogescholen: de Provinciale Hogeschool Limburg en de XIOS Hogeschool Limburg. De Hogeschool PXL maakt samen met de Universiteit Hasselt deel uit van de Associatie Universiteit-Hogescholen Limburg (AUHL). De hogeschool is een zelfstandige hogeschool sui generis die niet gebonden is aan een onderwijsnet.

De opleiding Bachelor in het Office management omvat 180 studiepunten. Het modeltraject is gespreid over drie opleidingsfases van elk 60 studiepunten. Elke fase wordt verder opgedeeld in drie trimesters, die elk negen lesweken en enkele evaluatieweeken lang zijn. De opleiding Bachelor in het Office management omvat drie afstudeerrichtingen: Bedrijfsvertaler-tolk, Medical management assistant en Management assistant. Binnen de afstudeerrichting Management assistant bestaan drie keuzetrajecten: Verdieping (Communicatie), Human resources en Event management.

Daarnaast is er een bi-diplomerings traject. Hiervoor is een samenwerking opgesteld met de opleiding 'Bachelier secrétaire de direction' van de Haute Ecole Libre Mosane (HELMo) te Luik. Studenten die in deze variant inschrijven, volgen de eerste twee opleidingsfases aan de Hogeschool PXL en de derde opleidingsfase aan HELMo. Bij het afstuderen ontvangen ze twee diploma's, een per hogeschool.

De opleiding Office management maakt samen met de opleiding Bedrijfsmanagement deel uit van het departement PXL-Business. Het departementshoofd heeft de verantwoordelijkheid over het globale beleid. De opleiding heeft een opleidingshoofd, die steun krijgt van een curriculumvoorzitter. Het departementshoofd en de verschillende opleidingshoofden vormen samen het departementaal bureau. Het dagelijkse bestuur van de opleiding is in handen van het opleidingsbureau, dat bestaat uit het

opleidingshoofd en enkele domeinverantwoordelijken. De opleiding houdt er sterk aan dat belangrijke beslissingen gedragen zijn door het volledige team. Daartoe bestaat een opleidingsraad waarin alle personeelsleden hun ideeën en opmerkingen kunnen doorgeven aan het opleidingsbureau. Het departement voorziet tevens een personeelsvergadering. Studenten krijgen dan weer inspraak via een participatiecommissie.

De hogeschool PXL kende in het academiejaar 2012-2013 volgens de Data-bank Hoger Onderwijs (DHO, status op 27 april 2013) 254 inschrijvingen in de opleiding Bachelor in het Office management, waarvan 194 voltijdse en 60 deeltijdse. Het aantal generatiestudenten bedroeg dat jaar 85.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 - Beoogd eindniveau

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

De commissie heeft vastgesteld dat de opleiding Office management aan de PXL zeer veel energie en tijd heeft besteed aan het samenbrengen van de visies en uitwerkingen van de leerprocessen van de originele partners. Dit is gebeurd met veel aandacht voor het persoonlijke aspect zodat de overgang voor studenten en personeel zeer vlot verlopen is. De commissie waardeert de wijze waarop dit proces gemanaged werd. De commissie begrijpt dan ook dat daardoor bepaalde andere acties nog in implementatiefase zijn. Zij heeft er vertrouwen in dat de opleiding de implementatie tot een goed einde zal brengen maar zij moet haar oordeel baseren op de situatie op moment van het bezoek. De opleiding heeft een eigen missie uitgeschreven waarin ze zichzelf omschrijft als vlot-serieus, zelfkritisch en zorgzaam. Ze stelt voorop studenten op te leiden tot meertalige communicatoren met sterke administratieve en organisatorische skills. Daarnaast acht ze voor de student een ingesteldheid tot levenslang leren essentieel. De opleiding stelt de missie waar te willen maken via drie pijlers: praktijkgerichtheid, beroepsgerichtheid en studentgerichtheid. Via flexibiliteit wil ze iedere student gelijke kansen geven. Onderzoek en dienstverlening wordt als een verrijking van de opleiding gezien en in lijn met de profilering van de hogeschool zet de opleiding in op netwerken met het werkveld.

Alle hogescholen en universiteiten hebben gezamenlijk de beoogde domeinspecifieke leerresultaten (DLR) bepaald voor hun bachelor- en masteropleidingen, zoals het decreet op de Vlaamse kwalificatiestructuur (2009) vooropstelt. Zo moeten alle bacheloropleidingen in het Office management voldoen aan het domeinspecifieke leerresultatenkader voor de opleidingen Office management. NVAO heeft dit kader in het academiejaar 2012-2013 gevalideerd, waardoor het ingeschaald wordt op niveau 6 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur. Gezien de fusie van PHL en Xios de mogelijkheid bood om de opleiding geheel opnieuw op te bouwen, heeft een werkgroep met vertegenwoordigers uit beide voorgaande hogescholen een vertaling van de DLR naar opleidings specifieke leerresultaten van de nieuw-gefuseerde PXL-opleiding gemaakt. Aangezien de domeinspecifieke leerresultaten terug te vinden zijn in de vertaling naar opleidings specifieke leerresultaten, voldoen deze laatste in principe automatisch aan de Vlaamse Kwalificatiestructuur en dus ook aan de Europese normen.

De opleiding heeft de opleidingsspecifieke leerresultaten in een onderverdeling gegoten die gebaseerd is op vier rollen die de beginnende office manager zal moeten uitoefenen. Deze zijn: informatiebeheerder, meertalige communicator, organisator/coördinator en vakinhoudelijk expert/specialist. Naargelang de afstudeerrichting verschillen de competenties en het gewicht van de rollen. Per afstudeerrichting heeft de opleiding het profiel en het curriculum met het werkveld besproken via resonantievergaderingen. Er wordt expliciet voor gekozen om qua talen geen keuzemogelijkheid te voorzien, maar naast Engels en Frans voluit te gaan voor Duits, daar de stakeholders bevestigen dat de Euregionale talen belangrijk zijn.

De opleiding profileert zich verder met een sterke inzet op ICT, focus op praktijk via projecten en een afstudeerspecifiek curriculum vanaf de eerste opleidingsfase. Daarnaast hecht ze veel belang aan contacten en afstemming met het werkveld. Internationalisering van de opleiding komt voornamelijk tot stand via stage en projecten of, in beperkte mate, via de samenwerking met de Haute Ecole Libre Mosane (HELMo) rond het bi-diplomeringstraject.

De commissie stelt vast dat DLR 1 nog niet voldoende aanwezig is in de vertaling die de opleiding maakt en dat DLR 7 verder uitgewerkt dient te worden. De opleiding haalt aan dat de leerlijnen hier rond, alsook rond onderzoeksvaardigheden en interculturele competenties, nog volop in ontwikkeling zijn. De commissie stelt verder vast dat de keuze voor drie vreemde talen, en meer specifiek voor Duits als derde taal, goed beargumenteerd en terecht is. Ook de traditie in ICT en de aanvulling tot netwerking in brede zin zijn duidelijk en functioneel goed. De commissie meent dat de basis degelijk in elkaar zit maar dat de gehele visie nog werk heeft. Ze spoort de opleiding aan om de vier rollen te herbekijken in aanspraak met alumni en werkveld en de leerlijnen die momenteel in ontwikkeling zijn scherper duidelijk te maken. De 'meertalige duizendpoot' kan bijvoorbeeld meer aanwezig zijn in de competenties van elk vak. Het teamwerken en meedenken met het management verdient aandacht. Het werkveld herkent de studenten van de opleiding aan hun leergierigheid en de praktijkgerichtheid van de opleiding die ze volgen.

De opleiding werkt samen met HELMo rond een bi-diplomeringstraject waarbij studenten de laatste 60 studiepunten van het programma kunnen opnemen aan de partnerinstelling. Op deze manier behaalt de student op het einde van het programma twee diploma's, een per instelling. In gemengde werkgroepen hebben beide opleidingen elkaars curriculum

bekeken. Ze hebben eveneens elkaars infrastructuur en werkwijze kunnen nagaan. Dit resulteerde in een concordantietabel waarin overeenkomstige opleidingsonderdelen zijn opgelijst. Na inzage van het beschikbare materiaal met betrekking tot het bi-diplomeringstraject en het gesprek met de opleidingsverantwoordelijken van HELMo meent de commissie dat ook het beoogde eindniveau van de partnerinstelling overeenstemt met het domeinspecifieke leerresultatenkader en dat het competentiedenken reeds zijn ingang heeft gevonden in de opleiding, maar dat dit nog verder dient te worden uitgewerkt in concrete beleidsdocumenten. De commissie is zeer enthousiast over de mogelijkheid voor de studenten om twee diploma's te behalen en zich op deze manier kunnen onderscheiden op de arbeidsmarkt enerzijds en over de inhoudelijke meerwaarde die de opleiding aan HELMo te bieden heeft. De commissie acht het competentieprofiel van HELMo in lijn liggen met het domeinspecifieke leerresultatenkader en met het competentieprofiel van PXL.

De opleiding reageert op signalen uit het werkveld. De opleiding kan meer het voortouw nemen en sneller acties ondernemen. De commissie is positief over het belang dat de opleiding hecht aan het uitbouwen van het netwerk met het werkveld.

De commissie ziet een opleiding die nog werk heeft aan het omzetten van goede ideeën in concrete kaders en leerlijnen en het aftekenen van een duidelijke visie op de toekomst. Op basis van de uitwerking van de fusie heeft de commissie vertrouwen dat ook de verdere implementatie van onderwijsvisie en leerlijnen tot een goed einde gebracht zal worden. Daar dit feitelijk nog niet vast te stellen is houdt de commissie zich aan een score 'voldoende'.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

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

De Bachelor in het Office management telt 180 studiepunten. Per afstudeerrichting is een modeltraject uitgewerkt dat steeds bestaat uit drie fases van elk 60 studiepunten. Deze drie fases worden ingedeeld in elk drie trimesters. Elke trimester omvat negen lesweken en twee (voor de eerste en tweede trimester) of drie examenweken (voor de derde trimester). De hogeschool plant een overstap naar een semestersysteem om beter af te stemmen op andere instellingen en het werkveld en beter aan te sluiten bij de mogelijkheden van internationalisering. De opleiding voorziet drie af-

studeerrichtingen: Bedrijfsvertaler-tolk, Management assistant en Medical management assistant. Deze zorgen vanaf de eerste opleidingsfase voor een specifiek eigen invulling van het programma. De student kiest dus vanaf het begin voor een specialisatie. Binnen de afstudeerrichting Management assistant kan de student kiezen voor Verdieping, Human resources of Event management. Het keuzepakket van Event management wordt over de opleidingen in het departement Business heen georganiseerd en wordt dus samen met studenten uit andere opleidingen gevolgd. Zij die het keuzetraject Verdieping volgen binnen Management assistant kunnen de derde opleidingsfase in een bi-diplomeringsvariant volgen, waarbij ze zestig studiepunten opnemen aan HELMo. De commissie is enthousiast over de leeransen die het bi-diplomeringstraject biedt en vraagt dit sterker aan te moedigen bij de studenten. De opleiding kan ook verder nagaan of de andere afstudeerrichtingen hiervan gebruik kunnen maken. De commissie vindt het jammer dat keuzepakketten beperkt zijn tot de afstudeerrichting Management assistant.

Gezien de relatief beperkte studentenaantallen van de opleidingen in de twee instellingen voor de fusie, heeft de gemengde werkgroep die de PXL-opleiding tot stand heeft gebracht gekozen voor een onmiddellijke doorvoering van het nieuwe curriculum in alle drie fases. De opleiding heeft gekozen om het voormalige PHL-curriculum over te nemen in een vernieuwde vorm. De drie pijlers (praktijk-, beroeps- en studentgerichtheid) zijn sturend voor de invulling. In elke opleidingsfase voorziet de opleiding geïntegreerde projecten die toenemen in aantal studiepunten, complexiteit en authenticiteit, terwijl de zelfsturing van de student meegroeit. Samen met de stage noemt de opleiding dit de cluster professional practices. Elke afstudeerrichting heeft dezelfde vier clusters:

- Professional practices
- Business/ Law
- ICT
- Communication

Voor de afstudeerrichting Medical management assistant komt er een vijfde cluster bij, namelijk Healthcare. Grotendeels bevatten de curricula van de verschillende afstudeerrichtingen dezelfde inhoud en zijn ze hetzelfde opgebouwd. Vanaf de start zijn deze wel toegepast op een eigen beroepscontext.

De commissie heeft de cursussen en ander studiemateriaal ingekeken. Voor ICT bestaat het pakket voornamelijk uit Microsoft software (Windows,

OneNote en uiteraard Office). In de eerste twee fases gaat het om het leren werken met specifieke programma's, in de derde fase wordt er geïntegreerd mee gewerkt en moet de student zelf de juiste software kunnen inzetten. In deze laatste fase komt ook eenvoudig webdesign aan bod. Studenten Bedrijfsvertaler-tolk krijgen MultiTerm (een terminologische module). Studenten die het keuzepakket Event management volgen, krijgen MS Project. Voor de Medical management assistant studenten worden enkele medische programma's voorzien (Xintax, C2M, C-Specialist). De ICT-opleidingsonderdelen worden steeds toepassend aangeleerd.

Voor de taalonderdelen binnen de cluster Communication baseert de opleiding zich op het Europees Referentiekader (ERK). Voor Engels en Frans zijn er online toetsen aan de start om het individuele startniveau binnen het ERK vast te stellen. Voor Nederlands is er een spellingstest en een schrijfopdracht. Indien te laag gescoord wordt, dringt de opleiding aan op het volgen van een plustraject (*extra oefentraject; zie verder*). Voor Duits wordt geen voorkennis verwacht, al bestaat ook hiervoor een plustraject. Doorheen de fases wordt gewerkt naar het ERK-niveau B2/C1. Voor Medical management assistant ligt het verwachte taalniveau voor vreemde talen lager (B1/B2). De taalvakken gebruiken hoorcolleges en practica, met meer mondelinge oefeningen naar de derde fase toe. Dit wordt aangevuld met e-learning materiaal.

Binnen de cluster Business/Law komen economie en juridische vorming voor alle studenten aan bod. In de afstudeerrichtingen Bedrijfsvertaler-tolk en Management assistant komt daar bedrijfsmanagement bij, in de afstudeerrichting Medical management assistant ligt de nadruk op de specifieke context van de gezondheidszorgsector. Studenten die Event management volgen, zien de voorgaande inhouden in verband met hun sector. In deze cluster worden voornamelijk hoorcolleges gebruikt, aangevuld met enkele casussen. Professional practices houdt naast de geïntegreerde projecten ook de stage in de derde opleidingsfase in. De studenten leren de inhouden samenbrengen en in team werken. De studenten starten met observeren en rapporteren, waarna ze meer zelfstandig aan de slag gaan en uiteindelijk aantonen de competenties te hebben verworven om in het beroepsleven te stappen. Er worden onder meer een projectweek, een studiereis naar Frankrijk, sollicitatietrainingen en dergelijke gedaan.

De cluster Healthcare voor Medical management assistant start met medische terminologie, ontwikkelingspsychologie en conflicthantering. Daarna komen onderwerpen zoals anatomie en fysiologie aan bod in functie van

medische administratie. Vaardigheden in verband met medisch handelen worden in skillslabs samen met het departement Healthcare georganiseerd. Tot slot krijgen deze studenten relevante wetgeving en medische-economische leerstof, waaronder het gebruiken van Grouper 3M. De stage brengt al het voorgaande samen.

De commissie meent dat de inhoud op een goed niveau zitten en in duidelijke, aangepaste cursussen gegoten zijn. Deze zijn voldoende actueel en uitdagend. De e-learning mogelijkheden zijn verrijkend voor de taalvakken. De commissie stelt voor dit naar alle opleidingsonderdelen waar het relevant kan werken, door te voeren. De commissie ziet echter de omkadering van domeinspecieke leerresultaten niet zichtbaar terugkomen in de toepassing van het onderwijsconcept naar de programma's van elke afstudeerrichting. Zoals in GKW 1 en 3 ook aangehaald wordt, zet de invulling van het geheel, met uitzondering van enkele opleidingsonderdelen, minder aan tot reflectie, assertiviteit, zelfvertrouwen of persoonlijk ondernemerschap. Het aanmoedigen van levenslang leren kan tijdens de opleiding sterker aanzet worden.

Terwijl de taalonderdelen in Bedrijfsvertaler-tolk realistische vertaalopdrachten gebruiken, kunnen andere opleidingsonderdelen meer authenticiteit gebruiken. Uit het gesprek met de studenten blijkt overigens dat het voor spreekoefeningen vaak gaat om het voorbrengen van vooraf voorbereide contextuele spreekoefeningen, met weinig focus op spontane spreekdurf. De opleiding reageert hierop door aan te geven dat dit vaak het geval is in trajectschijf 1, waar in de latere trajectschijven de studenten de spreekvaardigheid verder inoefenen door spontaan en zonder voorbereiding te reageren in situaties die hen voorgelegd worden. De commissie raadt aan om alle studenten maximaal te activeren en spreekkansen te bieden. Verder hoopt ze dat de opleiding via het presenteren van een leerlijn "van gericht inoefenen naar spontaan communiceren in vreemde talen" de studenten inzicht zal doen krijgen in hun leerproces. Binnen de opleidingsonderdelen Front and back office en (vooral) Werkplekleren ziet de commissie goede voorbeelden van realistische praktijkbeoefening.

Op dit moment komt het programma eerder gefragmenteerd over en is er nood aan een sterkere samenhang. Voor enkele specifieke opleidingsonderdelen binnen Medical management assistant beveelt de commissie aan om samen met het werkveld de functionaliteit en nood eraan te herbekijken. Zo vraagt ze zich af of boekhouden en een grote vreemde talenkennis een significante relevantie inhouden. De onderdelen in deze afstudeerrichting zijn

wel steeds naar verwachting. Ook bij andere elementen in het programma heeft de commissie vragen en suggesties. Hoewel sommige inhouden voor de student meer ondernemerschap kunnen benadrukken, kunnen de studenten wel kennismaken met voorbeelden van ondernemen via initiatieven die de opleiding neemt: ontmoetingsmomenten, congressen, sprekers. Het Centrum Ondernemen is een sterke actie en de commissie spoort er dan ook op aan om deelnemen aan projecten daarin voor een groter aantal studenten mogelijk te maken. De commissie adviseert om de inhouden rond interculturele en agogische vaardigheden als algemene leerlijn voor alle studenten in te richten. De commissie mist daarnaast specifieke leerlijnen per afstudeerrichting die de verschillen tussen de afstudeerrichtingen in inhoud en de evolutie ervan doorheen de fases beargumenteren, zoals bijvoorbeeld een concentrische leerlijn rond behandeling, pathologie, fysiologie en anatomie voor Medical management assistant en een concentrische leerlijn per management functie waarbij geduid en geleerd wordt, welke specifieke bijdrage geleverd wordt door een de MA, gebaseerde op de beroepsrollen.

De stage vindt op het einde van de derde fase plaats, duurt drie maanden en geldt als sluitstuk voor de opleiding waarin de student alle competenties moet bundelen en toepassen in een reële beroepspraktijk. De student kan een stageplaats kiezen uit de databank die de opleiding heeft opgebouwd of zelf een alternatief voorstellen. De student moet zelf een stageplan opstellen, samen met het stagebedrijf, waarin de uit te voeren taken opgesomd zijn. Het opleidingshoofd staat de stage toe indien de taken overeenkomen met het nagestreefde competentieprofiel. Voor de opvolging voor en tijdens de stage gebruikt de opleiding EPOS: het Elektronisch Portfolio Opvolgsysteem. De student moet elke twee weken een logboek aanvullen, dat nadien als basis dient voor het stagerapport. In dat rapport stelt de student het bedrijf voor, beschrijft hij/zij de uitgevoerde taken in functie van het competentieprofiel, met een kritische reflectie hierop, en wordt een centraal thema verder uitgewerkt. Dit laatste is meestal een project waaraan tijdens de stage gewerkt werd. De opleiding wil een bachelorproef invoeren om de onderzoeksvaardigheden verder uit te werken en gebruikt het derde deel van het stagerapport hiervoor als inspiratie. Halverwege de stage is er een terugkomdag om de stand van zaken te bespreken. De commissie meent dat de opzet van de stage in orde is. Ze beveelt bijkomend aan om de stage voor Bedrijfsvertaler-tolk en Management assistant vroeger te introduceren (Medical management assistant heeft in de tweede fase reeds een voorzet gedurende enkele dagen) en om de stage voor Medical management assistant in de derde fase langer te maken. De voorziene introductie van een semestersysteem zal de moge-

lijkheden qua stageplaatsen wellicht vooruit helpen. De commissie waardeert wel de invoering van het werkplekleren voor Management assistent voor office taken als onthaal, telefoon, data-input en -verwerking, verslaggeving en andere administratieve taken en de virtuele case die wordt aangeboden aan Bedrijfsvertaler-tolk-studenten waarin ze hun vaardigheden integratief kunnen oefenen.

De commissie heeft een enthousiast team gezien met (praktijk)lectoren die dicht bij de studenten staan. Ze heeft geen problemen in verband met werkdruk opgemerkt. Een aantal lectoren combineert de PXL-opdracht met een opdracht in het werkveld. Daarnaast vervullen ook andere lectoren die aan de opleiding zijn verbonden activiteiten in het werkveld. Regelmatig worden ook gastlectoren uitgenodigd om hun expertise binnen te brengen in het onderwijs. De nadruk op netwerken in de opleiding wordt door de (praktijk)lectoren zelf ook opgenomen. Bij curriculumhervormingen is er overleg tussen het opleidingshoofd en de vakgroepen. Functioneringsgesprekken tussen het opleidingshoofd en de individuele (praktijk)lectoren focussen op zowel het functioneren als het welbehagen en de interesses van de (praktijk)lector. Nieuwe (praktijk)lectoren worden door het opleidingshoofd in de vakgroep geïntroduceerd en ontmoeten enkele beleidsverantwoordelijken. Jaarlijks is er een teambuildingsdag. De (praktijk)lectoren scholen zich regelmatig bij. Dit kan op eigen vraag of vanuit het aanbod dat de hogeschool aanreikt. De commissie acht de kwantiteit en kwaliteit van het personeel op punt staan. De medewerkers zijn gemotiveerd en door de korte communicatielijnen tussen de medewerkers onderling en tussen het onderwijsteam en de studenten heerst er een aangename sfeer. De (praktijk)lectoren krijgen veel ruimte om zichzelf verder te professionaliseren en doen dit met plezier.

Een structureel professionaliseringsbeleid heeft de commissie niet gezien. Het doceren in het buitenland wordt beperkt door de trimesterindeling, waar internationaal vaak semesters gebruikt worden. De bijscholingen die ondernomen worden gebeuren weliswaar vanuit eigen en teamgebonden wensen, maar zijn te fragmentarisch. De commissie raadt aan om zowel de collectieve als persoonlijke noden in verband met competenties in kaart te brengen en toekomstgericht te sturen via een ontwikkelingsplanning. Per jaar zou er bijvoorbeeld een thema gekozen kunnen worden waarop de professionaliseringslijnen inpikken. De opleiding beschrijft momenteel vooral wat er gebeurt, waar de commissie meent dat het waarom en waartoe meer omkadering nodig hebben. Er heerst voorts een perceptie bij externen dat een verschillende aanpak gangbaar is tijdens stage. De

commissie acht het wenselijk de huidige werking nog meer te stroomlijnen via bijvoorbeeld intensifiëring van de vakgroepen en het onderlinge overleg.

De commissie heeft de fysieke infrastructuur bezocht en bekeken. De opleiding beschikt over voldoende leslokalen, die elk uitgerust zijn met projectiemateriaal. De hogeschool profileert zich als de school met het netwerk – in relatie met ICT als het draadloze netwerk te begrijpen – en bijgevolg werken alle studenten en (praktijk)lectoren met laptops. In alle lokalen is een audio-installatie voorzien waarop deze kunnen worden aangesloten. De student kan “anywhere anytime” werken en zoveel mogelijk de eigen computervaardigheden oefenen. Handboeken en gedrukte cursussen zijn beschikbaar, maar de studenten werken zoveel mogelijk online met elektronische cursussen op het online leerplatform en met de digitale databanken van de bibliotheek. Er is een studielandschap met werkruimtes. De commissie merkt op dat, met uitzondering van de bibliotheek en zijn functionele studie/werkruimtes, de infrastructuur een meer uitnodigende leeromgeving kan vormen, zowel qua fysieke voorzieningen, als qua klasopstellingen (vaak traditioneel, weinig interactief en niet vakspecifiek) en qua aankleding. De commissie mist ondanks de visie rond mobiel werken toch de aanwezigheid van een taallabo voor Bedrijfsvertaler-tolk en andere specifieke leeromgevingen voor bepaalde deelcompetenties. Gezien het werkveld aangeeft dat vele stagiairs initieel eerder onzeker zijn en bijvoorbeeld angst hebben om een telefoongesprek te voeren (zie ook: GKW 3), zouden realistische office situaties met onverwachte probleemstellingen in een taallabo of vakspecifieke ruimte gesimuleerd kunnen worden, zoals eerder gemeld. De oplossingen die de opleiding voorziet, bijvoorbeeld via extra taal oefeningen op de elektronische leeromgeving en audio-opnames met Audacity, tonen dat er genuanceerd over nagedacht wordt en zijn zeker waardevol. Om aanvullend verder te groeien tot een hoger niveau van authenticiteit, complexiteit en spontaneïteit in dit soort oefeningen is echter nog meer nodig. Het gebruik van de skillslabs van de opleiding Verpleegkunde in het Medical management assistant-traject geeft het goede voorbeeld. In de eventhal en congresruimte in een nabijgelegen gebouw huizen eveneens reeds mooie mogelijkheden en initiatieven. De commissie wil de opleiding stimuleren om na te denken waar ze deze ruimtes nog verder kan inschakelen tot nut van de beoogde leerresultaten. Het inrichten van de “koepel” (een hal met verschillende niveaus) als werk- en ontmoetingsruimte voor de studenten is functioneel, maar net als veel ruimtes in dit gebouw kan er gestreefd worden naar een betere leer- en leefsituatie.

De commissie stelt vast dat de studenten een goed aanbod aan software en online tools hebben. De elektronische leeromgeving werkt functioneel. Ook EPOS draagt de waardering van de commissie weg en biedt zeker naar de toekomst mooie perspectieven. Het studentvolgssysteem binnen dit platform (in de eerste plaats ingezet voor studenten die in plustrajecten zitten) is goed ontwikkeld, mooi geïntegreerd en wordt op doordachte manier ingezet.

De commissie meent dat de studie- en studentenbegeleiding het meest op punt staat in de opleiding qua visie, organisatie en werking. De opleiding heeft een duidelijk schematisch overzicht over de werking hiervan en past deze met zorg toe. Drie niveaus worden gedefinieerd door de opleiding: binnen de opleiding, vanuit de hogeschool en de student points per campus (verzamelplaats van de studentenondersteuners, trajectbegeleiders en de ombudsdienst) en externe gespecialiseerde hulpverlening. Er is helder uitgewerkt hoe deze niveaus zich tot elkaar dienen te verhouden en welke acties op welk niveau plaatsvinden. Tevens zijn de vier fases (informer, instroom, doorstroom, uitstroom) van begeleiding geïntegreerd in dit overzicht. Informeren doet de opleiding volgens de algemeen gebruikte kanalen. Voor de instroom voorziet de opleiding introductiedagen waar de student de opleiding en de (praktijk)lectoren beter leert kennen en zijn er introductiecurssussen voor Frans, Duits en boekhouden. Ouders blijken steeds vaker contact te zoeken, waarop een infoavond geïnstalleerd is. De verschillende begeleiders maken zich persoonlijk bekend in de eerste lessen en geven uitleg over de studiegids, de reglementen en de werking van de verscheidene begeleidingsfaciliteiten.

In verband met doorstroombegeleiding zijn er allerlei acties voorhanden. Op basis van een screening van de talen (Frans, Duits, Nederlands en Engels) worden plustrajecten ingericht. Deze houden extra oefensessies met een vergrote interactiviteit in. Studenten schrijven er elektronisch voor in, waardoor een overzicht behouden wordt dat ook aan de (praktijk)lectoren bekend gemaakt wordt. Deze kunnen zo de studenten mee opvolgen. Tegelijkertijd heeft de opleiding zicht op de middelen die ze inzet en de noden die er zijn. Gemiddeld nemen 15 studenten deel per plustraject dat voorzien wordt. De opleiding analyseert voorts de impact die de plustrajecten kunnen hebben op de uiteindelijke scores van de studenten. De studenten doen de LEMO-test (leerstijl-motivatietest). Op basis van de resultaten kunnen ze een gesprek aangaan met de trajectbegeleider of de studentenondersteuner. De trajectbegeleider neemt studie-gerelateerde zaken op zich, de studentenondersteuner focust op psychosociale problemen

en bijzondere statuten. Op hogeschoolniveau zijn er algemene trainingen en begeleiding. Indien nodig wordt er doorverwezen naar externen. De uitstroombegeleiding bestaat uit een alumniwebsite waar vacatures, sollicitatietrainingen en navormingen aangeboden worden en een jaarlijks jobevent. De alumni worden tevens bevroegd via dit kanaal.

De commissie is onder de indruk van de goede begeleiding en de hoge participatiegraad daarin. De opleiding werkt met een helder en efficiënt systeem, vanuit de student vertrekend. De trajectbegeleider en de studentenondersteuner vallen op door de persoonlijke en warme aanpak. De ombudsdienst behandelt naast examengerelateerde zaken ook zaken die onderwijsgerelateerd zijn, maar mag iets meer meegaan in de persoonlijke aanpak. De mogelijkheden en faciliteiten voor studenten en personeel met beperkingen zijn goed uitgewerkt. De plustrajecten zijn ook voor de opleiding een plus.

De commissie acht het doorstroomrendement in orde. De opleiding geeft een brede basis met een goede achtergrond enerzijds en omkadert dit met een sterke begeleiding anderzijds. De leerlijn onderzoeksvaardigheden en het schakeltraject voor HBO5 studenten zijn goede initiatieven. De commissie moedigt aan om de andere leerlijnen verder uit te werken en te integreren om zo de studenten nog beter te ondersteunen. Tegelijk zou iets meer praktijkcontact in de eerste fases en het sterker omkaderen van het werkplekleren met structurering in de te bereiken competenties, die duidelijk naar de student en het werkveld gecommuniceerd wordt, ook het studierendement vooruit helpen.

De opleiding tracht de kwaliteit systematisch na te gaan, te verbeteren en te bewaken. De voorgaande opleidingen Office management van XIOS en PHL werkten met actieplannen om de kwaliteit van het curriculum te verbeteren. Voor het opstellen van het nieuwe curriculum van PXL hebben de twee voormalige hogescholen voor de afstudeerrichtingen die in beide instellingen voorkwamen gemengde werkgroepen opgesteld. De kwaliteit van de opleiding wordt bewaakt door het uitvoeren van metingen en overleg tussen de verschillende stakeholders. De centrale diensten van de hogeschool treden op als domeincoaches, die overleggen met de PXL-brede domeingroepen. De opleiding haalt aan dat vooral de intensieve samenwerking met het werkveld ingezet wordt om de kwaliteit te verbeteren. Ze ziet een wisselwerking van expertise en advies als essentieel. Daarnaast haalt de opleiding aan dat de centrale dienst kwaliteitszorg van PXL enkele instrumenten ontwikkeld heeft voor het schatten en meten van de

studielast. De opleiding zal deze inschakelen om de studielast op orde te stellen. De commissie meent dat de omvang van het curriculum en de studielast in orde zijn. Hoewel de studeerbaarheid daarmee goed zit, beveelt de commissie aan sterker in te zetten op een efficiënt studietijdmeting-systeem. De commissie heeft de verschillende materialen en documenten kunnen inzien en het thema kwaliteitszorg in de verschillende gesprekken belicht. Ze stelt vast dat de kwaliteitszorg op opleidingsniveau nog niet op punt staat. De commissie meent dat zelfreflectie niet enkel aangescherpt dient te worden in het programma voor de studenten, maar ook voor de opleiding zelf sterker aanwezig dient te zijn. De commissie hoopt dat opmerkingen en advies uit bevestigingen en externe feedback over de studielast structureel zullen worden opgevolgd. De praktijkgerichtheid wordt als een pijler omschreven. Toch wijzen zowel de opzet van het programma als de werkpunten van de afgestudeerden dat dit sterker aangepakt dient te worden. De voornaamste initiatieven lijken vanuit de centrale diensten van de hogeschool gestuurd te worden en minder opleidings specifiek gericht te zijn. Verder mist de commissie een duidelijk gestructureerd plan met verdeling van verantwoordelijkheden en een geschatte timing voor de mooie initiatieven en mogelijkheden naar de toekomst die de opleiding zelf ontwikkelt.

Internationalisering komt in het curriculum voornamelijk aan bod bij de talen waar men ook aandacht heeft voor interculturele vorming. Daarnaast is er een verplichte studiereis en is er in een aantal afstudeerrichtingen een specifiek opleidingsonderdeel hierop gericht. Op het vlak van studentenmobiliteit streeft de opleiding naar 20% mobiliteit voor Management assistant en Medical management assistant en 50% voor Bedrijfsvertaler-tolk maar dit wordt nog niet gehaald. Op het vlak van (praktijk) lectorenmobiliteit zijn er ook initiatieven maar ook deze zijn volgens de commissie beperkt.

Het hernieuwde programma van de opleiding voldoet aan de vooropgestelde kwaliteitsvereisten, hoewel er nog diverse optimalisaties mogelijk zijn, bijvoorbeeld op het vlak van internationalisering. Het studiemateriaal en de variatie en werkvormen worden door de commissie positief gewaardeerd. De opleiding beschikt over voldoende kwaliteit en kwantiteit qua personeel maar de commissie zou een structureel professionaliseringsbeleid op prijs stellen. De materiële voorzieningen waren in orde hoewel de opleiding nog meer aandacht mag hebben voor taallabo's. De studie- en studentenbegeleiding is een sterk punt van de opleiding. Kwaliteitszorg is een thema dat nog voor verbetering vatbaar is.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

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

De opleiding heeft een toetsplan opgesteld onder begeleiding van de dienst Onderwijs van de hogeschool. Naast het optimaliseren van de evaluatie, komt dit tegemoet aan het belang voor de opleiding om met het nieuw samengestelde onderwijsteam een gezamenlijk uitgangspunt te hanteren. De opleiding houdt een overzicht over de gehanteerde toetsvormen en -momenten via een toetsmatrix.

De opleiding baseert haar toetsbeleid net zoals de andere delen van het onderwijsconcept op de pijlers beroeps-, praktijk- en studentgerichtheid. Voor de toetsing worden de pijlers vertaald in authenticiteit, competentiegericht evalueren en transparantie en flexibiliteit. Authenticiteit komt voornamelijk naar voor in de evaluatie van de projecten en de stage. De bachelorproef die de opleiding plant in te voeren vanaf het academiejaar 2014-2015 zal dit ook benadrukken. Verder worden ICT-opleidingsonderdelen vooral toepassend getoetst. Bij de stages, de projecten en het werkplekleren is er een externe jury met werkveldvertegenwoordigers die mee oordeelt. De commissie waardeert het betrekken van externen bij de effectieve beoordeling.

Het competentiegerichte komt in de keuze van evaluatievorm per opleidingsonderdeel, in de projecten en in de stage aan bod. Er wordt steeds vertrokken vanuit de competenties die in de opleidings specifieke leerresultaten gedefinieerd zijn. In de stage zijn de competenties verder uitgewerkt tot gedragsindicatoren. De opleiding beschouwt de cluster professional practices als de plaats waar de kennis, vaardigheden en attitudes geïntegreerd worden ingezet en geëvalueerd, terwijl de andere opleidingsonderdelen de ondersteuning bieden om de competenties steen voor steen op te bouwen. Dit houdt in dat in deze laatste de toetsing meer nadruk kan inhouden op klassieke vormen waarin specifiek kennis of vaardigheden worden toegepast. Deze worden vaak aangevuld met permanente evaluatie. Zo worden talen en ICT zowel binnen de eigen opleidingsonderdelen als ter ondersteuning van alle andere onderdelen ingezet en dus ook in die andere mee geëvalueerd. In de eerste fase wordt ook peerassessment voorzien in de projecten. De opleiding voorziet dit door te trekken naar de volgende fases. De commissie beveelt aan gedragsindicatoren stelselmatig uit te schrijven voor de verschillende opleidingsonderdelen. Daarbij

moet gewaakt worden over de coherentie tussen opleidingsonderdelen van een fase en over de drie opleidingsfase heen. De gedragsindicatoren die er reeds zijn voor de stage kunnen aangevuld worden vanuit de actuele visie die leeft bij de opleiding, op de kenmerken van een beginnende professional. In lijn met de mogelijkheden van EPOS (zie verder), zullen gedragsindicatoren de sterktes en groeimogelijkheden van de student zowel voor de opleiding als voor de student zelf duidelijker visualiseren. De commissie waardeert het doortrekken van de beoordeling van taalvaardigheden naar andere opleidingsonderdelen.

De opleiding zal een bachelorproef inrichten. Deze zal een praktijkgericht onderzoek inhouden waarbij de student toepassingen en/of innovaties voor de beroepspraktijk dient uit te werken. De opleiding haalt deels haar inspiratie bij de projecten die studenten momenteel vaak in hun stagepakket krijgen. Het stagerapport dat de student indient, omvat naast een voorstelling van het stagebedrijf en een kritisch verslag van de uitgevoerde activiteiten ook een uitwerking van een centraal thema, dat meestal een dergelijk project inhoudt. Dit onderdeel zal verplaatst worden naar een volwaardige, onderbouwde bachelorproef, ingeschakeld in een onderzoekslijn doorheen de fases. De onmiddellijke bruikbaarheid moet aangetoond worden en de proef moet zowel schriftelijk gerapporteerd als mondeling verdedigd worden. De commissie merkt op dat ook tijdens het bezoek het concept waaraan de opleiding werkt inhoudelijk nog niet op punt staat, maar vindt de keuze om hierop in te zetten zeer positief. Ze moedigt de opleiding aan bij het uitwerken van de leerlijn onderzoeksvaardigheden ter ondersteuning van de bachelorproef. Het werkveld geeft aan daar samen aan te willen werken. Uiteraard heeft de commissie geen bachelorproeven kunnen inkijken, enkel stagerapporten. Deze waren kwalitatief in orde, maar de commissie verwacht wel dat de introductie van de bachelorproef een meerwaarde zal zijn voor de opleiding.

Deze stagerapporten maken ongeveer een derde uit van het resultaat voor stage van een student. Naast deze verslagen worden namelijk het stageverloop (40%), de tweewekelijkse activiteitenverslagen (10%) en een mondelinge verdediging (20%) beoordeeld voor de stage in de derde fase. Het geheel van deze stage dient als sluitstuk, waarbij het volledige competentieprofiel van een beginnende beroepsbeoefenaar getest wordt. De bachelorproef zal ingezet worden om deze beoordeling te versterken. De opleiding bewaakt de evaluatie van de stage via EPOS. De hogeschool werkt aan de mogelijkheid om via EPOS een groeicurve over de fases heen, met zicht op de beoogde competenties, visueel te genereren. De commissie is

enthousiast over de toepassingen die hiermee bereikt kunnen worden ten voordele van zowel de student als de samenhang van het curriculum. De opleiding richt zich in eerste instantie op het opnemen van gedragsindicatoren voor de projecten in fase één en twee, naast de reeds opgenomen indicatoren voor de stage in fase drie. De commissie beaamt dat dit de praktijklijn zal versterken en moedigt aan om de andere opleidingsonderdelen mee op te nemen.

De transparantie rond toetsing heeft te maken met de aandacht voor formatieve toetsing en duidelijke communicatie over het evaluatiegebeuren. Online kunnen studenten de ECTS-fiche van elk opleidingsonderdeel raadplegen. Deze zijn eveneens gebundeld in een elektronische studiegids. Daarnaast is er steeds een voorbeeldexamen op Blackboard ter beschikking en wordt alle informatie in de eerste les van elk opleidingsonderdeel toegelicht. De studenten kunnen examens inkijken op een feedbackmoment en de examens worden in de eerstvolgende les klassikaal besproken. Externe beoordelaars ontvangen vooraf het evaluatieformulier voor de activiteit(en) die ze beoordelen. Flexibiliteit uit zich in het voorzien van extra faciliteiten voor studenten met bepaalde statuten (functiebeperkingen, topsporters, werkstudenten, ...). Een centrale dienst voor studentenbegeleiding bepaalt de minimumfaciliteiten voor alle studenten, waarnaast werkstudenten en topsporters hun evaluaties kunnen verplaatsen. Studenten met een functiebeperking kunnen dan weer in een apart lokaal gedurende een langere tijdsperiode werken en krijgen meer voorbereidingstijd bij mondelinge examens. Alle examens moeten met dezelfde door het departement gekozen lettertype-opmaak gemaakt worden om de leesbaarheid te garanderen voor alle studenten, ook zij met dyslexie. De commissie meent dat de transparantie in orde is.

De opleiding tracht buiten transparantie tevens de betrouwbaarheid en validiteit van de evaluatie te garanderen. Voor open vragen worden antwoordsleutels opgesteld. De toetsen en de sleutels worden door (praktijk)lectoren die hetzelfde vak geven samen opgesteld, om eenzelfde vraagstelling, puntenverdeling en foutenmarge te voorzien. Er zijn lijsten met criteria voor gelijkaardige opdrachten, die door elke beoordelaar van een opdracht gebruikt worden. Voor de stage moet de beoordeling schriftelijk verantwoord worden. Per opleidingsonderdeel wordt door de lector of de vakgroep een toetsanalyse gedaan om de vraagstelling af te toetsen aan de beoogde leerresultaten. De commissie vindt deze initiatieven waardevol, maar heeft niet de indruk dat er al grote eenheid in de beoordeling is gekomen. Zo liggen onder meer de cijfers voor de stageverslagen nog niet altijd

op een gelijke lat. Externen die in jury's betrokken werden, bevestigen dat hier normalisatie nodig is.

De commissie heeft het werkveld bevestigd over de stagiairs en de afgestudeerden van de opleiding. De algemene competenties zijn bereikt, de studenten worden als betrokken werkers gezien en de afgestudeerden zijn volgens de arbeidsmarkt zeker inzetbaar. Het werkveld heeft enkele specifieke opmerkingen die het wil meegeven, zoals het werktempo (bij vertaalwerk), het belang van het beroepsgeheim (bij Medical management assistant) of de timing van de stage. Het belangrijkste aandachtspunt blijft echter de algemene zelfzekerheid van stagiairs en afgestudeerden. Waar hun zogenaamde hard skills goed in orde zijn en inhoudelijke uitdagingen geen problemen vormen, hebben (in de eerste plaats) assertiviteit en durf, initiatief nemen, sociaal engagement, over grenzen heen ondernemen en dergelijke nog werk nodig. Een initiatief zoals het bi-diplomeringstraject biedt de mogelijkheid om de student uit de comfortzone te trekken en meer diepgaande ervaring op te bouwen. Het werkveld bevestigt dat, naast het bijkomende diploma en het versterken van de taal, de soft skills een sterke meerwaarde inhouden. De commissie raadt aan om vooral bij de minder assertieve studenten sterk aan te dringen dit traject te volgen. Anderzijds kan de eerder vermelde sterkere en meer structurele nadruk in het programma op bepaalde professionele attitudes, selfmanagement en intrapreneurship een algemene verbetering voortbrengen.

Het diplomarendement van de opleiding ligt boven het Vlaamse gemiddelde. De afgestudeerden vinden ook snel werk. Vooral deze van het Medical management assistant-traject kunnen onmiddellijk aan de slag. De commissie stelt wel dat de opleiding waakzaam moet zijn voor de inzetbaarheid van de afgestudeerden van het Bedrijfsvertaler-tolk-traject. Studenten die voort studeren, ondervinden geen noemenswaardige problemen.

De commissie heeft tijdens het visitatiebezoek niet de mogelijkheid gehad om met afgestudeerden van het bi-diplomeringstraject te spreken. Zij heeft wel met de verantwoordelijken van beide instellingen kunnen spreken over de opzet van het traject, het beoordelingssysteem en het bereikte eindniveau. Ook binnen de partnerinstelling wordt aandacht besteed aan de examinering en kunnen studenten terugvallen op ECTS-fiches om een beeld te krijgen over de toetsing. De commissie heeft op basis van deze argumenten vertrouwen in de resultaten die het bi-diplomeringstraject oplevert.

De opleiding beschikt over een duidelijk toetsbeleid. De opleiding kan daarbij nog bijkomende inspanningen leveren voor het uitschrijven van gedragsindicatoren voor de verschillende opleidingsonderdelen. De plannen voor de toekomstige bachelorproef zijn positief maar dienen nog op punt gesteld te worden. Er kan ook nog verder gewerkt worden aan de betrouwbaarheid en de validiteit van de toetsing. Het diplomarendement is bovengemiddeld. Het werkveld waardeert, ondanks een aantal opmerkingen, de afgestudeerden.

Integraal eindoordeel van de commissie

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Medical management assistant - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk - Bi-diplomeringstraject	V V V V
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Medical management assistant - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk - Bi-diplomeringstraject	V V V V
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Medical management assistant - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk - Bi-diplomeringstraject	V V V V

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als voldoende en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor alle varianten van de opleiding Office management, conform de beslisregels, voldoende.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

- Het eerste en zevende domeinspecifieke leerresultaat dienen nog op een betere manier uitgewerkt te worden binnen de opleidingen. De afstemming van de doelstellingen met het werkveld kan ook nog op een pro-actievere manier gebeuren.
- Binnen het opleidingsprogramma zijn diverse optimalisaties mogelijk. Diverse soft skills kunnen op een beter manier aangeleerd worden. Voor de talen kan met authentieker materiaal worden gewerkt. De commissie miste ook samenhang in het programma en specifieke leerlijnen per afstudeerrichting.
- De commissie vraagt dat de opleiding een structureel professionaliseringsbeleid uitwerkt.
- De commissie vraagt de visie rond mobiel werken ook te operationaliseren in de materiële voorzieningen. De aanwezigheid van taallabo's is daarbij prioritair.
- Kwaliteitszorg kan als thema nog beter uitgewerkt worden op niveau van de opleiding. Opmerkingen en adviezen over de studielast dienen structureel opgevolgd te worden.
- Er dienen gedragsindicatoren uitgeschreven te worden voor alle opleidingsonderdelen. Daarbij dient men te waken over de coherentie tussen opleidingsonderdelen van een fase en over de drie opleidingsfasen heen.
- Het invoeren van een bachelorproef is positief maar het concept dient verder op punt te worden gezet.
- De betrouwbaarheid en de validiteit van de toetsing dient verhoogd te worden, bijvoorbeeld bij de beoordeling van de stageverslagen.

KAREL DE GROTE-HOGESCHOOL

Bachelor in het Office management

SAMENVATTING VISITATIERAPPORT

Bachelor in het Office management

Op 20 en 21 februari 2014 werd de opleiding Office management van de Karel de Grote-Hogeschool, in het kader van een onderwijsvisitatie, op haar kwaliteit geëvalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgelijst.

Profilering

De professionele bacheloropleiding Office management behoort aan de Karel de Grote-Hogeschool samen met de opleidingen Bedrijfsmanagement, Toegepaste informatica en de wetenschappelijk-technische bachelors van Industriële wetenschappen en technologie tot de onderwijsgroep Management & technologie van de hogeschool. De bacheloropleiding Office management biedt vier keuzetrajecten aan voor de student. Deze mogelijkheden zijn Talen & intercultureel netwerken, Human resources & sales, Cross media management (XM²) en Event- en projectmanagement (EPM).

In haar visie stelt de opleiding dat de evolutie van het profiel van de office manager parallel verloopt aan de ontwikkelingen van het internet. Waar een office manager in eerste instantie een uitvoerder en bron van informatie was, is deze ondertussen geëvolueerd tot een meedenkende

co-manager en zal zijn/haar rol zich in de toekomst volgens de opleiding ontwikkelen tot complementair-sturend. Zoals een smart web zich aanpast aan de gebruiker, anticipeert en op maat gesneden informatie aanreikt, zal ook de **'office manager 3.0'** meedenken, analyseren en informatie zodanig aanbieden dat het beslissingsproces zo efficiënt mogelijk verloopt. De opleiding groepeerde de attitudes die ze hiervoor essentieel acht onder de noemer mindset 2020, naast de meer technisch-operationele doelstellingen die ze in drie andere groepen plaats, namelijk communicatie, informatiebeheer en management.

De Karel de Grote-Hogeschool kende in het academiejaar 2012-2013 volgens de Databank Hoger Onderwijs (DHO, status op 27 april 2013) 696 inschrijvingen in de opleiding Bachelor in het Office management, waarvan 458 voltijdse en 238 deeltijdse. Het aantal generatiestudenten bedroeg dat jaar 178.

Programma

De Bachelor in het Office management telt 180 studiepunten. Er zijn drie modeltrajecten uitgewerkt die steeds bestaan uit elk ongeveer 60 studiepunten. Een modeltraject wordt opgedeeld in vier lesperiodes. De student kiest vanaf de eerste fase voor een specialisatie in een van de vier keuzetrajecten. In elk keuzetraject komen dezelfde vier competentiedomeinen (communicatie, management en algemene vorming, informatie en mindset 2020) terug en wordt er volgens dezelfde drie leerlijnen (complexiteit, autonomie en authenticiteit) gewerkt.

Elk modeltraject bevat een onderdeel 'Project' waarin de drie leerlijnen geïntegreerd worden tot een leerlijn praktisch. De student maakt er kennis met de toekomstige beroepsomgeving en leert reflecteren over de nodige (eigen) competenties voor het functioneren in die context. De opleiding kiest ervoor om twee afstudeerstages van elk acht tot negen weken te organiseren in modeltraject 3. Doorheen beide stages maakt de student een zelfmanagementverslag, waarin hij reflecteert over zichzelf als sollicitant/stagiair, over zijn toekomst en over de stageplaats. Dit verslag kan beschouwd worden als een eindwerk of bachelorproef.

De commissie waardeert dat de opleiding faciliteert dat zoveel mogelijk studenten en docenten internationale ervaring kunnen opdoen. Dit gebeurt enerzijds via het aanbieden van mobiliteitsmogelijkheden en anderzijds via internationalisation@home-initiatieven.

De opleiding streeft naar een gedifferentieerd en divers aanbod aan werken en evaluatievormen. Het studiemateriaal en de leerinhouden blijken voldoende actueel te zijn en een degelijk niveau te hebben. Innovatie, ondernemingszin, creativiteit en verantwoordelijkheid worden er consistent door gestimuleerd. Het verschillend startniveau van de verschillende talen heeft geleid tot aanpassingen in de leervormen en -inhoud. Het dubbelproject Grammaire InnovaCtive/ COPAIN heeft bijvoorbeeld geleid tot innovatieve, nieuwe vormen van leren. Er zijn plannen om voortrajecten en verdiepingsroutes uit te bouwen voor elk vak waar dit een meerwaarde kan bieden.

Beoordeling en toetsing

De opleiding beschikt over een goed toetsbeleid en werkt aan een toetsbeleidsplan, in samenwerking met de dienst Onderwijs- en Studentenbeleid. Als uitwerking van het toetsbeleidsplan wil de opleiding bijvoorbeeld competentiegericht evalueren en stelt ze dat het proces van toetsen uit drie factoren bestaat: het informeren, het evalueren en het geven van feedback. Binnen evalueren situeert ze formatief toetsen als instrument voor de student om zijn leerproces aan te sturen en summatief toetsen als middel voor de opleiding om na te gaan of de student de beoogde competenties voldoende behaald heeft om de credits te verwerven. Er wordt gebruik gemaakt van een brede waaier aan evaluatievormen.

Begeleiding en ondersteuning

De opleiding biedt op diverse manieren ondersteuning aan studenten. Naast inhoudelijke studiebegeleiding zijn er leertrajectbegeleiders en een studieloopbaancoördinator. Er is algemene studietoetsing en een hoge aandacht voor de studeerbaarheid van de opleiding. Voor psychosociale of financiële problemen staat vanuit Stuvo (Studentenvoorzieningen) een studentenbegeleider ter beschikking. Studenten met specifieke onderwijsnoden kunnen aangepaste faciliteiten krijgen. Er is een ombudsdienst aanwezig die bemiddelt bij problemen.

De commissie is van mening dat de campus niet volledig is aangepast aan de noden van hedendaags onderwijs. De klaslokalen zijn verouderd, maar worden gradueel gemoderniseerd, en de taallabo's dienen beter uitgewerkt te worden. De hogeschool plant wel aanpassingen aan het gebouw de komende jaren. Positief element is 'The View': een creatieve werk en ontspanningsruimte met uitzicht over de stad, die in handen is van de studenten en 'verboden terrein' is voor de docenten.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

Ongeveer alle afgestudeerden vinden binnen drie maanden werk, waarvan 80% binnen 1 maand. Afgestudeerden die in de evenementensector terecht willen vinden het moeilijkst een job. Verscheidene studenten geven aan tijdens de laatste stageperiode reeds een jobaanbieding te krijgen. Een derde van de studenten studeert verder na de opleiding. De commissie stelde vast dat het werkveld en de alumni tevreden zijn over de opleiding.

OPLEIDINGSRAPPORT Bachelor in het Office management Karel de Grote-Hogeschool

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Office management aan de Karel de Grote-Hogeschool. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 20 en 21 februari 2014.

De visitatiecommissie beoordeelt de opleiding aan de hand van de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het VLUHR-beoordelingskader. Dit kader is afgestemd op de accreditatievereisten zoals gehanteerd door de NVAO. Voor elke generieke kwaliteitswaarborg geeft de commissie een gewogen en gemotiveerd oordeel op een vierpuntenschaal: onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Bij de beoordeling van de generieke kwaliteitswaarborgen betekent het concept 'basiskwaliteit' dat de generieke kwaliteitswaarborg aanwezig is en de opleiding – of een opleidingsvariant – voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs mag worden verwacht van een professionele bacheloropleiding in het hoger onderwijs. De score voldoende wijst er op dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en een acceptabel niveau vertoont voor de generieke kwaliteitswaarborg. Indien de opleiding goed scoort dan overstijgt ze systematisch de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg. Bij een score excellent steekt de opleiding ver uit boven de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg en geldt ze hierbij als een (inter)nationaal voorbeeld. De score onvoldoende getuigt dan weer dat de generieke kwaliteitswaarborg onvoldoende aanwezig is.

De oordelen worden onderbouwd met feiten en analyses. De commissie heeft inzichtelijk gemaakt hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal. De oordelen en aanbevelingen hebben betrekking op de opleiding met alle daaronder ressorterende varianten, tenzij anders vermeld.

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding zoals zij die heeft vastgesteld op het moment van het visitatiebezoek. De commissie heeft zich bij haar oordeel gebaseerd op het zelfevaluatie rapport en de informatie die voortkwam uit de gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de lesgevers, de studenten, de alumni, vertegenwoordigers van het werkveld en de verantwoordelijken op opleidingsniveau voor interne kwaliteitszorg, internationalisering en studiebegeleiding. De commissie heeft ook het studiemateriaal, de afstudeerwerken en de examenvragen bestudeerd.

Tevens is door de commissie een bezoek gebracht aan de opleidings specifieke faciliteiten, zoals de leslokalen en de bibliotheek.

Naast het oordeel formuleert de visitatiecommissie in het rapport aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief. Op die manier wenst de commissie bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleiding. De aanbevelingen zijn opgenomen bij de respectieve generieke kwaliteitswaarborgen. Aan het eind van het rapport is een overzicht opgenomen van verbeter suggesties.

Situering van de opleiding

De opleiding Bachelor in het office management aan de Karel de Grote-Hogeschool behoort samen met de opleidingen Bedrijfsmanagement, Toegepaste informatica en de wetenschappelijk-technische bachelors van Industriële wetenschappen en technologie tot de onderwijsgroep Management & technologie van de hogeschool. Aan het hoofd van de opleiding staat een opleidingshoofd, dat aangestuurd wordt door de directeur van de onderwijsgroep.

De opleiding Bachelor in het Office management omvat 180 studiepunten. Het modeltraject is gespreid over drie opleidingsfasen van elk 60 studiepunten. Naast de generieke opleiding Office management bestaan twee afstudeerrichtingen: Management assistant en Event- en projectmanagement. De hogeschool verwijst in haar communicatie naar vier keuzemogelijkheden voor de student binnen de opleiding. Deze mogelijkheden zijn Talen & intercultureel netwerken, Human resources & sales, Cross media management (XM²) en Event- en projectmanagement (EPM). Elke keuzemogelijkheid wordt beschouwd als een apart profiel. Talen & intercultureel netwerken en Human resources & sales zijn de twee keuzetrajecten binnen de afstudeerrichting Management assistant. Cross media management is het enige mogelijke traject binnen de generieke opleiding en leidt tot een diploma Office management zonder afstudeerrichting. De keuze Event- en projectmanagement verwijst naar de gelijknamige afstudeerrichting. De opleiding bood in het verleden de afstudeerrichtingen Bedrijfsvertaler-tolk en Medical management assistant aan, maar koos om deze stop te zetten. Deze werden dan ook niet in deze visitatie opgenomen.

De Karel de Grote-Hogeschool kende in het academiejaar 2012-2013 volgens de Databank Hoger Onderwijs (DHO, status op 27 april 2013) 696 inschrijvingen in de opleiding Bachelor in het Office management, waarvan 458 voltijdse en 238 deeltijdse. Het aantal generatiestudenten bedroeg dat jaar 178.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding Office management als goed voor alle varianten.

Op basis van een zelfevaluatie uitgevoerd in 2011, heeft de opleiding een visietekst uitgeschreven om zich duidelijk te profileren en de opleidings-specifieke leerresultaten (voormalig ‘competentieprofiel’ genoemd) herzien. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen huidige en toekomstige eisen van het beroepenveld. Hiervoor heeft de opleiding zich gebaseerd op allerlei bronnen (VDAB-profielen, vacatures, vakliteratuur, stageverslagen, aanvraagformulieren voor stage, curricula van binnen- en buitenlandse hogescholen, alumni, trendonderzoek, tendensen en visiedocumenten van de overheid). De opleiding richt zich erop mee te zijn met de veranderingen in de maatschappij en wil daar bovenop duurzaam innoverend zijn. In haar visie stelt ze dat de evolutie van het profiel van de office manager in zekere zin in analogie met de ontwikkelingen van het internet gezien kunnen worden. Waar een office manager in eerste instantie een uitvoerder en bron van informatie was, is deze ondertussen geëvolueerd tot een meedenkende co-manager en zal zijn/haar rol zich in de toekomst volgens de opleiding ontwikkelen tot complementair-sturend. Zoals een smart web zich aanpast aan de gebruiker, anticipeert en op maat gesneden informatie aanreikt, zal ook de ‘office manager 3.0’ meedenken, analyseren en informatie zodanig aanbieden dat het beslissingsproces zo efficiënt mogelijk verloopt. De opleiding groepeerde de attitudes, bijvoorbeeld selfmanagement attitudes zoals zelfstandig, positief, stipt, verantwoordelijk, zelfreflecterend, stressbestendig, kritisch onderzoekend, compromisbereid, gefocust, ... die ze hiervoor essentieel acht onder de noemer mindset 2020, naast de meer technisch-operationele doelstellingen die ze in drie andere groepen plaatst, namelijk communicatie, informatiebeheer en management.

Zo komt de opleiding tot 12 competenties in vier groepen (“competentiedomeinen”) en vormen deze vier de pijlers waarop het opleidingsprogramma steunt. Ze toetste deze zelf af aan de domeinspecifieke leerresultaten. Alle hogescholen en universiteiten hebben gezamenlijk de beoogde domeinspecifieke leerresultaten (DLR) bepaald voor hun bachelor- en masteropleidingen, zoals het decreet op de Vlaamse kwalificatiestructuur (2009) vooropstelt. Zo moeten alle bacheloropleidingen in het Office management voldoen aan het domeinspecifieke leerresultatenkader voor de opleidingen Office management. NVAO heeft dit kader in het academiejaar 2012-2013 gevalideerd, waardoor het ingeschaald wordt op niveau 6 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur. De commissie acht het goed dat de

opleiding in haar visie aandacht heeft voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, intrapreneurship en de zelfredzaamheid van de student. De commissie meent dat de competenties die de opleiding heeft geformuleerd overeenkomen met wat vanuit het werkveld in Vlaanderen en buitenland verwacht wordt en merkt op dat de domeinspecifieke leerresultaten inderdaad terug te vinden zijn. De opleiding voldoet daarmee aan het vereiste niveau zes van de Vlaamse Kwalificatiestructuur. De commissie ziet een duidelijke visie in het geheel en merkt op dat de doelen ambitieus en uitdagend gesteld zijn maar tegelijk ook haalbaar zijn. De eigen nadrukken in de competenties op zelfontwikkeling, levenslang leren, meedenken in het management en innovatie dragen de waardering van de commissie. Hoewel de opleiding rekening heeft gehouden met feedback van het werkveld bij het opstellen van de competenties, kan in het gehele competentieprofiel de input van het werkveld meer expliciet en structureel verankerd worden. Ook de aandacht voor het actief bijdragen tot de kwaliteitszorg van een bedrijf of organisatie vindt de commissie niet zo helder en expliciet geformuleerd terug in de reeks doelstellingen.

Daarnaast spreekt de opleiding van vier keuzetrajecten in functie van de passie en talenten van de student. Per traject worden specifieke expertisedomeinen verkend. Zo ontstaan vier profielen met een gemeenschappelijke basis, die ook uitgedrukt is in de doelen. De opleiding tracht daarmee tegelijkertijd tegemoet te komen aan enerzijds de individualiteit van de student en de vragen vanuit specifieke sectoren binnen het werkveld en anderzijds de nood aan brede en duurzame inzetbaarheid van de afgestudeerden. De commissie stelt vast dat de trajecten elk een herkenbare eigenheid hebben en dat ze overeenkomen met de verwachtingen van het werkveld. Ze meent dat de opleiding hierbij goed ingespeeld heeft op de actualiteit in de arbeidsmarkt. Wel merkt de commissie op dat het profiel van het traject Human Resources & Sales niet zo helder is. Tevens blijft men ook in gesprekken nog regelmatig teruggrijpen naar oudere termen zoals 'executive' en 'international' Management assistant.

De opleiding vertrekt vanuit een design-for-all principe waarbinnen ze onderwijs op maat van de individuele student tracht aan te bieden. De visie op Onderwijs op Maat is ontwikkeld in de hogeschool en is gekend en onderschreven door het team. Elke student wordt als uniek bekeken en er wordt ingezet op het aanbieden van flexibele trajecten. Daarnaast is (het aanzetten tot) levenslang leren een belangrijk element voor de opleiding. De commissie waardeert de visie die de opleiding heeft opgesteld en de gedragenheid ervan.

De opleiding heeft voor het onderdeel stage reeds gedragsindicatoren uitgewerkt op basis van de competenties. De commissie moedigt de opleiding aan in haar plannen om dit ook voor de overige opleidingsonderdelen te voorzien. De competenties en gedragsindicatoren blijken bekend te zijn bij de studenten via de ECTS-fiches en evaluatiedocumenten.

De commissie is van mening dat de doelstellingen van de opleiding op een goede manier zijn uitgewerkt. Zij heeft een duidelijke visie op het beroep. Hoewel dit nog structureler kan ingebed worden is er reeds een positief overleg met het werkveld.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Office management als goed voor alle varianten.

De Bachelor in het Office management telt 180 studiepunten. Per keuzetraject is een modeltraject uitgewerkt dat steeds bestaat uit drie fases van elk ongeveer 60 studiepunten. Deze drie fases worden ingedeeld in elk vier modules. De student kiest vanaf de eerste fase voor een specialisatie in een van de vier keuzetrajecten. De opleiding baseert deze keuze op onderzoek dat uitwijst dat een snelle keuze motiverend is vanwege een duidelijke aansluiting tussen een specifiek profiel van een traject en de persoonlijke identiteit van de student. Het programma voorziet dat het voor de student mogelijk blijft om indien gewenst over te stappen van het ene traject naar het andere zonder nodeloze studieduurverlenging. De eigenheid van elk traject wordt via apart promotiemateriaal en in de dagdagelijkse werking benadrukt. In elk traject komen dezelfde vier competentiedomeinen terug en wordt er volgens dezelfde drie leerlijnen gewerkt. Zo ontstaat een gemeenschappelijke basis waarop binnen elk traject via specifieke onderdelen een eigen profiel wordt opgebouwd. De commissie acht het specialiseren vanaf de eerste fase een goede zaak. Ze ondersteunt ook de opleiding in haar consequente beschouwen van de vier trajecten als gelijkwaardige keuzes met een gemeenschappelijke onderbouwing binnen de opleiding Office management.

De vier gemeenschappelijke competentiedomeinen die de opleiding voorziet, zijn Communicatie, Management en algemene vorming, Informatie en Mindset 2020. Zo komen de talen Nederlands, Frans en Engels in elk traject als zogenaamd lintvak voor (Communicatie), krijgt elke student een pakket Human resources en Arbeidsrecht mee (Management en algemene

vorming) en komen mediawijsheid en office-toepassingen voor elk aan bod (Informatie). Het competentiedomein Mindset 2020 spitst zich, zoals de benaming doet vermoeden, toe op attitudes die van de office manager een complementair-sturende meedenker moeten maken. De commissie acht deze indeling helder en transparant en spreekt haar waardering uit voor de toevoeging van het domein Mindset 2020.

De groei doorheen de drie fases wordt door de opleiding uitgetekend via de leerlijnen complexiteit, autonomie en authenticiteit. Daarnaast bevat elke fase een onderdeel 'Project' waarin de 3 leerlijnen geïntegreerd worden tot een leerlijn praktijk. De student maakt er kennis met de toekomstige beroepsomgeving en leert reflecteren over de nodige (eigen) competenties voor het functioneren in die context. Zelfs indien de student afwijkt van het modeltraject, worden de continuïteit van de leerlijnen en de logische opbouw doorheen het programma verzekerd door het toepassen van volgtijdelijkheidspaden. De commissie meent dat de leerlijnen goed in elkaar zitten en duidelijk doorheen het programma terug te vinden zijn. Ze moedigt de opleiding aan de reflectie in de derde fase efficiënt verder uit te bouwen en merkt op dat studenten iets meer kritisch mogen zijn ten opzichte van hun eigen werk. Onderzoeksvaardigheden staan algemeen in de opleiding voorlopig nog in de kinderschoenen.

De opleiding tracht het werkveld zoveel mogelijk te betrekken, zowel bij de conceptuele opbouw van het programma als bij de invulling van het curriculum. Daarnaast worden ook de studenten ingeschakeld via de participatieraad, het houden van thematische focusgesprekken en een reflectieopdracht over de opleiding na de stage. De commissie heeft de leerinhouden en het studiemateriaal ingekeken. Deze blijken voldoende actueel te zijn en een degelijk niveau te hebben. Innovatie, ondernemingszin, creativiteit en verantwoordelijkheid worden er consistent door gestimuleerd. De opleiding baseert zich voor de taalonderdelen op het Europese Referentiekader (ERK). Hoewel zij volgens de commissie sterker zou moeten inzetten op schrijfvaardigheden in elke taal (ook doorheen het toetsen), is het ERK-kader goed toegepast. De wijze waarop de opleiding de stakeholders inzet maakt dat de opleiding zelf het goede voorbeeld van samenwerking geeft en haar eigen visie concreet uitvoert.

De opleiding vertrekt vanuit het standpunt dat de huidige generatie van studenten meer vraagt naar het waarom van iets. Motivering (als argumentatie waarom het gedrag gesteld zou moeten worden) versterkt dus motivatie (als de bereidheid van de student tot dat gedrag). Daarom wordt

extra aandacht besteed aan het verduidelijken aan de student van de positionering en de toegevoegde waarde van elk opleidingsonderdeel en zijn werk-/toetsvormen ten opzichte van de beoogde leerresultaten. Een andere maatregel die tegemoet komt aan het stimuleren van de studenten is het periodesysteem dat de opleiding toepast. Het academische jaar wordt in vier periodes opgedeeld met elk een examenperiode eraan gekoppeld. Dit spreidt de taakbelasting en zorgt voor regelmatige feedback naar de student over zijn/haar vooruitgang. Reeds bij de start van het academiejaar is het lessenrooster voor het gehele jaar bekend voor de student en examenroosters worden minstens 14 dagen voor de examenperiode gecommuniceerd. Bij het opstellen van het lessenrooster wordt gericht op ongeveer 20 contacturen per week. Examens van het eerste en het derde jaar worden in de voormiddag gepland en van het tweede in de namiddag, zodat overlappingen voor studenten met een persoonlijk deeltraject worden vermeden. Deze studenten kunnen ook rekenen op het bewaken van de haalbaarheid van hun deeltraject bij de samenstelling van de roosters. Door dit alles in kaart te brengen via een matrix, kunnen de lectoren zorgen voor een spreiding van opdrachten en toetsen. De commissie meent dat de opleiding de studeerbaarheid goed in het oog houdt en dat de snelle bekendmaking van de roosters een efficiënte planning door studenten en docenten mogelijk maakt. Ook de regelmatige feedback, binnen en buiten de contacturen, vergroot de zelfkennis en de leerkansen van de studenten.

De opleiding streeft naar een gedifferentieerd en divers aanbod aan werken en evaluatievormen. Ze bewaakt dit via de toevoeging van de werk- en evaluatievormen aan haar matrix. Ze is er evenwel van bewust dat activerende en studentgestuurde werkvormen meer aandacht nodig hebben. De commissie beaamt dit en vraagt de opleiding sterker in te zetten op nieuwe vormen van leren. Ze heeft reeds een goed voorbeeld kunnen zien in het dubbelproject Grammaire InnovaCtive/COPAIN. Dit is ontstaan naar aanleiding van het algemeen gebrekkige niveau van Frans bij de instromende studenten. De spreekdurf en de grammaticale basis die nodig is, zijn onvoldoende aanwezig bij een groot deel van de studenten, terwijl er vanuit het werkveld net meer vraag komt naar goede meertaligheid. Grammaire InnovaCtive is een digitale module met een terugkerend, doordacht leerpatroon dat beter is afgestemd op het leerproces van een student en richt zich op de basiskennis van het Frans. COPAIN (Communiquer, Oser, Parler, Aimer, INternationaliser) tracht de spreekdurf aan te wakkeren door het spreken op te delen in parameters in een zogenaamd DJ-Tuningmodel, waarbij de docent als “DJ” de juiste “knoppen” dient op of af te zetten zodanig dat de spreekangst van de student geminimaliseerd

wordt. De commissie meent dat dit soort projecten een grote sprong voorwaarts zijn voor de opleiding en hoopt dat dit doorgetrokken wordt naar andere opleidingsonderdelen.

Niet enkel het instroomniveau van Frans blijkt een uitdaging te zijn, ook andere vakdomeinen hebben er wat last van. Vooral het startniveau van de verschillende talen (ook Nederlands) leidt tot aanpassingen in de leervormen en -inhoud. De commissie moedigt de opleiding aan om de plannen in verband met voortrajecten en verdiepingsroutes snel voort te zetten, niet enkel voor boekhouden, Frans, Duits en Excel, maar voor elk vak waar dit een meerwaarde kan bieden. De mogelijkheid van het vooruitschuiven van examens en het project rond Frans geven het goede voorbeeld. Een andere mogelijkheid is het differentiëren in niveaus binnen de werkvormen waaraan de klasgroep deelneemt. Algemeen zou het verder doortrekken van e-learning en blended learning naar meerdere opleidingsonderdelen en eventuele voortrajecten alvast een goede stap vooruit zijn volgens de commissie.

Op basis van het benchmarkrapport dat de opleiding van Databank Hoger Onderwijs ontvangen heeft, stelt ze enkele specifieke eigenheden van haar instroom vast. Zo blijkt de opleiding meer jongens (De opleiding haalt hiervoor de eigen profilering en identiteit van de 4 trajecten aan als verklaring), meer generatiestudenten en meer studenten afkomstig uit TSO en BSO (hoewel dit aandeel afneemt als gevolg van het stopzetten van de afstudeerrichting Medical management assistant) te verwelkomen dan andere opleidingen Office management. In tegenstelling tot de andere opleidingen Office management stijgt het aantal beursstudenten. De opleiding heeft voorts een relatief groot aandeel deeltijdse studenten en 40% van de studenten volgt een persoonlijk deeltraject. De commissie merkt op dat 40% aan persoonlijke deeltrajecten vrij hoog is en stelt voor deze groep verder te analyseren in functie van studieduurvertraging. De opleiding verduidelijkt dat de analyse van de instroom en doorstroom reeds gebeurd is maar dat de opleiding verder werkt aan een plan van aanpak om met de uitdagingen aan de slag te gaan. De eerste initiatieven zijn hiervoor opgestart, onder meer het project Start2Study, de analyse van signaalvakken en drempelvakken, ... zijn al uitgerold.

Leertrajectbegeleiders en een studieloopbaancoördinator zijn aangesteld om vooral studenten met een persoonlijk deeltraject optimale kansen te geven met tegelijkertijd zo weinig mogelijk vertraging als gevolg. Zij voorzien coaching voor de studenten in verband met studeren en stellen in het geval van persoonlijke deeltrajecten samen met de student en de

leertrajectbegeleiding het studieprogramma voor de student op. Studentenvoorzieningen (STUVO) biedt sessies aan rond thema's zoals faalangst en uitstelgedrag en voorziet GON-begeleiding. Voor studenten met specifieke omstandigheden (leerstoornissen, medische of sociale moeilijkheden maar ook topsporters en cultuurbeoefenaars) worden leer- en examenfaciliteiten of -regelingen aangereikt. De opleiding deelt haar ombudspersoon met de opleiding Bedrijfsmanagement. Deze heeft geen andere verantwoordelijkheden binnen de opleidingen en wordt voornamelijk ingezet in verband met afwezigheden van studenten en met examens. Studenten kunnen er ook terecht voor andere klachten indien nodig. Voor psychosociale of financiële problemen staat vanuit Stuvo (Studentenvoorzieningen) een studentenbegeleider ter beschikking.

De opleiding tracht ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk studenten en docenten internationale ervaring kunnen opdoen. De hogeschool heeft hiervoor een dienst Internationalisering die de opleidingen ondersteunt en stimuleert. Dit gebeurt enerzijds via het aanbieden van mobiliteitsmogelijkheden en anderzijds via internationalisation@home-initiatieven. Voor studenten is in de laatste jaren het aantal Erasmus-partners uitgebreid. Daar dit relatief kostelijk kan zijn, focust de opleiding zich hier echter vooral op het aanbieden van een stage in het buitenland. 30% van de studenten verwerft via mobiliteit internationale ervaring. De commissie stelt vast dat dit cijfer een rechtstreekse verzilvering is van de strategie en inzet die de opleiding heeft ontwikkeld. Internationalisation@home is voor alle studenten voorzien via het verplichte vak Interculturele Communicatie. Studenten in het traject Talen en Intercultureel Netwerken volgen dit in het Engels, net zoals het opleidingsonderdeel Globalisation, dat voor hen ook verplicht is. Deze studenten moeten tevens een taalbadstage doen. Verder kunnen alle studenten samen met inkomende internationale studenten opleidingsonderdelen in het Engels volgen, is er een samenwerking met een Waalse school en kan er deelgenomen worden aan intensive programs (IP). Docenten kunnen op hun beurt lezingen bijwonen van buitenlandse docenten op uitwisseling in de hogeschool. Qua mobiliteit krijgen zij ruimte en ondersteuning om zelf in het buitenland lessen te geven, wat door hen vaak aangegrepen wordt. De commissie is aangenaam verrast door het internationaliseringsbeleid en het grote aandeel aan internationalisering in de opleiding. Toch merkt ze op dat de mobiliteit binnen het docentenkorps meer verspreid mag worden.

De commissie heeft kennis gemaakt met een sterk gemotiveerd team waarbinnen een open cultuur van communicatie en vertrouwen heerst.

De medewerkers krijgen de nodige ruimte en ondersteuning om innoverende ideeën uit te werken en te testen (Door de opleiding “scharrelruimte” genoemd, waarbij medewerkers expliciet uit hun comfortzone stappen.). Daarbij worden complementaire duo’s samengesteld en wordt er gewerkt met pilootprojecten. Deze inzet op de eigen passies en talenten, gecombineerd met een bezorgdheid om goede kwaliteit te leveren, zorgt voor een enthousiast en geïnspireerd team. Hoewel dit alles zorgt voor een lossere structuur in de concrete organisatie, ervaren de medewerkers dat als een voordeel. Het aantal medewerkers staat in verhouding met het studenten-aantal. Het docentenkorps is divers samengesteld en bevat een tiental lectoren met bedrijfservaring. De opleiding draagt zorg voor een goede mix van didactische competenties en werkveldexpertise. De commissie waardeert sterk de inzet op talent en welzijn, alsook de toepassing van het principe van co-creatie in innovatie. Ze heeft een evenwichtig samengesteld team ontmoet, zowel naar professionele achtergrond als naar geslacht en leeftijd.

De hogeschool heeft een functioneringscyclus vastgelegd waarin elk personeelslid een jaarlijks plannings- en functioneringsgesprek voert met zijn/haar leidinggevende, aangevuld met evaluatiegesprekken. Op basis van functiecompetentieprofielen worden afspraken gemaakt en opgevolgd. Daarnaast polst het opleidingshoofd voortdurend wat er leeft bij het onderwijsteam. Elke opleiding heeft een contactpersoon binnen de dienst Human Resources, die als HR Business Partner fungeert. Zo is er extra ondersteuning van buiten de opleiding in verband met (HR-)beleidslijnen en het functioneren op de werkvloer.

De ondersteuning, de investering in de onderwijskundige expertise van de docent en de diverse professionaliseringsmogelijkheden worden door de commissie als lovenswaardig beschouwd. Zo zet de opleiding in op een goed onthaal van nieuwe medewerkers via intense coaching en worden alle docenten vanuit de dienst Onderwijs- en Studentenbeleid van de hogeschool op maat ondersteund. Vakgroepen en een peter/metersysteem moeten zorgen voor onderlinge uitwisseling van expertise. Elke medewerker heeft verder minimum 5% in zijn opdracht specifiek aan professionaliseringsactiviteiten te wijden. Dit kan uit eigen initiatief of vanuit functioneringsgesprekken. Donderdagvoormiddagen worden vrijgehouden voor overleg en vorming. Via een tweewekelijkse nieuwsbrief worden interne en externe vormingen en opleidingen aangeboden op zowel inhoudelijk als onderwijskundig vlak. Tot slot worden jaarlijks een hogeschoolbrede onderwijsdag en congres georganiseerd. De commissie meent dat kwaliteit en bezieling excelleren in het team, dat zijn voorbeeldfunctie ten opzichte

van studenten sterk ter harte neemt. Ondanks de hoge werkdruk, die de opleiding zelf aangeeft en via verscheidene acties tracht aan te pakken, heeft de commissie hierin geen belemmeringen voor de kwaliteit van het geleverde werk gezien.

De commissie heeft de onderwijsleeromgeving, zowel de tastbare infrastructuur als de elektronische, bekeken. De opleiding heeft momenteel voornamelijk een gebouw aan de Groenplaats ter beschikking, al worden enkele lessen op de nabijgelegen campus Stadswaag gegeven. De opleiding heeft beschikking over klassieke leslokalen, 6 aula's, 3 open leerlandschappen en 3 cafetaria's. Opvallend is The View: een ruimte met uitzicht over de stad, die in handen is van de studenten en verboden terrein is voor de docenten. De opleiding heeft een taallabo en een telefooncentrale die beide vaak gebruikt worden, maar in de gesprekken heeft de commissie vastgesteld dat de werking ervan een probleem vormt waardoor ze niet optimaal ingezet kunnen worden. De klaslokalen zijn zeer verouderd. Gradueel worden de klaslokalen gemoderniseerd. Ze beschikken over draadloos internet, beamer en audio. Studenten en docenten werken tijdens de les met laptops en kunnen deze tegelijkertijd opladen. Op een uitzondering na zijn de lokalen opgesteld naar een klassiek hoorcollege-patroon. Door deze open te stellen voor studenten tussen de lessen, worden ze wel maximaal benut. De commissie beveelt aan nog meer lokalen in te richten voor het bevorderen van interactie en authenticiteit. Ze meent dat dit samen met het taallabo prioritaire werkpunten moeten zijn. Het verouderde en luidruchtige aircosysteem op campus Groenplaats wordt door de opleiding zelf terecht aangehaald als een belangrijk obstakel voor het welzijn tijdens de lessen. De opleiding plant om, na afwerking van een andere campus, het gebouw om te vormen tot een groot studielandschap waar de grens tussen leren en leven vervaagt. De commissie moedigt dit aan. Terwijl de opleiding in haar zelfevaluatierapport aanhaalt dat ze studenten meer wil aanzetten om de online bibliotheek daadwerkelijk te gebruiken, heeft de commissie in de gesprekken en tijdens de rondleiding in het gebouw vastgesteld dat studenten deze reeds sterk appreciëren. De fysiek aanwezige, zeer beperkte, bibliotheek is nauwelijks gekend bij de studenten. Men kan dit bezwaarlijk een hogeschoolbibliotheek noemen, temeer daar het leerlandschap op andere locaties wel voldoende uitgebouwd is. Het elektronische leerplatform en andere online tools worden goed en uitgebreid ingezet, wat gewaardeerd wordt door de studenten.

De commissie heeft bij de opleiding een gedragen kwaliteitscultuur kunnen vaststellen. De opleiding schrijft in haar zelfevaluatierapport dat

alle medewerkers gericht zijn op het garanderen van kwaliteit en continue verbetering ervan. De commissie heeft gedurende het bezoek kunnen vaststellen dat dit inderdaad consistent en coherent leeft binnen het volledige team. Als kernconcept wordt er gewerkt met het principe van de PDCA-cyclus. Om innovatie en verbeteringen te structureren werkt de opleiding projectmatig, waarbij de verschillende projecten per academiejaar na goedkeuring in een omvattend plan worden opgenomen en opgevolgd. Jaarlijks vinden er focusgesprekken en co-creatiesessies plaats met de studenten. Daarnaast voert de opleiding curriculumevaluaties en bevragingen rond internationalisering uit en krijgen afgestudeerden kans tot feedback. Met een iets lagere frequentie worden instromende studenten en medewerkers bevraagd. De dienst Onderwijs- en Studentenbeleid van de hogeschool heeft een nieuw instrument ontwikkeld, genaamd de competentiegroeiometer, waarmee de mate waarin een opleidingsonderdeel bijdraagt tot de competentieontwikkeling van de student nagegaan kan worden. Ze zal deze vanaf 2014 inzetten. De opleiding heeft ook de input van externen ter harte genomen in haar verbeteringsprocessen. De commissie waardeert de openheid van de opleiding ten opzichte van zowel de inbreng van studenten als de aanbevelingen van externen. Ze moedigt de opleiding ook aan om verder werk te maken van de plannen rond een structureel alumni-beleid.

Het programma van de opleiding zit goed in elkaar en heeft duidelijke leerlijnen. Het gebruikte studiemateriaal is in orde. Er wordt een brede waaier aan werkvormen gebruikt, hoewel deze nog activerender en studentgecenterder zouden kunnen zijn. De studiebegeleiding van de opleiding is goed georganiseerd. Op het vlak van internationalisering was de commissie aangenaam verrast door het beleid en de realisaties. Het personeelskorps is op kwantitatief en kwalitatief vlak zeker in orde en er is een degelijk personeelsbeleid. De materiële voorzieningen zijn op een aantal vlakken voor verbetering vatbaar. Er is een gedragen kwaliteitscultuur aanwezig in de opleiding.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

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

De opleiding werkt aan een toetsbeleidsplan, in samenwerking met de dienst Onderwijs- en Studentenbeleid. Ze doet dit in enkele stappen, vertrekkende van het inventariseren en analyseren van huidige praktijken

om daarna verbeteracties op te zetten en formeel richtlijnen te formuleren, waarna uiteindelijk het volledige, formele toetsbeleidsplan geïmplementeerd wordt. Op het moment van de visitatie is de opleiding halfweg en zijn enkele zaken reeds uitgewerkt. De finale stap is gepland voor het academiejaar 2015-2016. De opleiding kiest om bottom-up te werken en organiseert 'toetsavonden' voor het lectorenteam, zodat expertise en visie gedeeld wordt. De opleiding communiceert open met het werkveld en bevraagt studenten over het toetsbeleid.

De opleiding wil competentiegericht evalueren en stelt dat het proces van toetsen uit drie factoren bestaat: het *informer*en, het *evaluer*en en het *geven van feedback*. Binnen *evalueren* situeert ze formatief toetsen als instrument voor de student om zijn leerproces aan te sturen en summatief toetsen als middel voor de opleiding om na te gaan of de student de beoogde competenties voldoende behaald heeft om de credits te verwerven. Uit de ingekeken examens bleek dat de opleiding op het correcte niveau toetst en dat de opleiding een brede waaier aan evaluatievormen hanteert. Het bewaken van de kwaliteit van de toetsing ziet de opleiding op twee niveaus: het opleidingsniveau, waar op een aangepaste en gebalanceerde mix van toetsen alsook het niveau en de spreiding ervan wordt toegezien, en het opleidingsonderdeelniveau, waar validiteit, betrouwbaarheid en transparantie gegarandeerd dienen te zijn. Binnen het opleidingssteam werken de docenten met een toetsmatrix. Vakgroepen zorgen voor gezamenlijke bewaking op microniveau.

De commissie waardeert de inspanningen die de opleiding reeds geleverd heeft en meent dat het eindniveau via de structuur die voorzien is voldoende gewaarborgd kan worden. De mogelijkheid die studenten hebben om examens van bepaalde opleidingsonderdelen vooruit te schuiven zodat ze bepaalde lessen niet moeten volgen werkt volgens de commissie motiverend. Ook positief is het werken met signaalvakken (vakken met 'voorspellende waarde' waarin vroeg getoetst wordt om een indicatie te verkrijgen van aanpak, voorkennis en studiehouding van de student) en (ondersteunende of uitdagende) leerroutes. Ze moedigt de opleiding aan bij de volgende stappen om tot een volwaardig toetsbeleidsplan te komen. De keuze van de opleiding om 4 lesperiodes van 6 weken telkens af te sluiten met examens acht de commissie in orde, zolang ze erover waakt dat het aantal examens per periode niet te sterk schommelt.

De opleiding kiest ervoor om twee afstudeerstages van elk 8 à 9 weken te organiseren in fase 3. Deze stages vormen, samen met het stageverslag,

de voorlaatste stap in de leerlijn 'praktijk'. De laatste stap is de effectieve instap in het werkveld. Een of beide van deze stages kunnen in het buitenland plaatsvinden. De opleiding heeft in functie van internationalisering dit aanbod uitgebreid, aangezien andere mogelijkheden zoals Erasmus-uitwisselingen niet voor iedere student mogelijk zijn. De student selecteert zelf de stageplaats die hij wil. De opleiding dringt erop aan dat hij de ene stageplaats in het specifieke expertisedomein van zijn keuzetraject zoekt en de andere stage in een algemene office omgeving. De opleiding meent dat de student hierdoor een ruimere en realistischere ervaring opdoet. Doorheen beide stages maakt de student een zelfmanagementverslag, waarin hij reflecteert over zichzelf als sollicitant/stagiair, over zijn toekomst en over de stageplaats. Dit verslag kan beschouwd worden als een eindwerk of bachelorproef.

De opleiding heeft een overzichtelijk stageschema opgesteld, waarin de belangrijke stappen per betrokken partij (opleidingsverantwoordelijken, stagecoördinator, stagebegeleider, stagementor en student) chronologisch zichtbaar zijn. Voorafgaand aan de stage, volgt de student een sollicitatie work-out en krijgt hij uitleg over allerlei stagedocumenten. De stageplaats en het takenpakket worden goedgekeurd door de stagecoördinator. Tijdens de stages zijn er evaluatiegesprekken waarin de vooruitgang van de student wordt bekeken. Tijdens de eerste stage is er een terugkommoment. Feedback wordt besproken bij het evaluatiegesprek in de tweede stage. Na de tweede stage geeft de student een presentatie voor een jury waarin ook het werkveld aanwezig is. De presentatie telt enkel voor de score van de tweede stage mee en omvat 20% van die score. In beide stages heeft de stagementor (los van het resultaat van de jury) 60% van de totale score in handen.

De commissie acht voornamelijk het scoresysteem van de stage, waarbij het werkveld een groot aandeel in de beslissing heeft, zeer interessant. Het gebruik van de vooropgestelde gedragsindicatoren in een uniform evaluatieformulier is daarbij een positief element. Ook de communicatie naar het werkveld wat betreft verwachte eindcompetenties en de transparantie van het stagesysteem dragen haar waardering. Verder is de keuze voor een dubbele stage en de motivering daarvan terecht. Wat haar wel opvalt, is dat sommige scores van zelfmanagementverslagen opmerkelijk hoog zijn ten opzichte van de inhoud. Positief is dat de opleiding kan aantonen dat ze inspeelt op een dalende trend in correct schriftelijk taalgebruik die ze vastgesteld heeft, door strenger hierop te quoteren. Daarnaast kan de opleiding nog sterker inzetten op de vorming en begeleiding van stagemen-

toren, vooral wanneer zij pas recent betrokken zijn. De meeste mentoren blijken maar enkele stagiairs te hebben (gehad). De commissie acht het wenselijk stagementoren op regelmatige basis samen te brengen om op die manier een gelijke beoordeling te blijven borgen.

De opleiding voorziet een vast opleidingsonderdeel in maatschappelijk verantwoord ondernemen voor iedere student, waarbinnen een of twee leerpakketten opgenomen worden. Indien de student daar bovenop een bedrijfsscan uitvoert, krijgt deze een UNIZO-certificaat. De commissie vindt dit een mooi initiatief dat afgestudeerden een extraatje geeft.

Ongeveer alle afgestudeerden vinden binnen drie maanden werk, waarvan 80% binnen 1 maand. Afgestudeerden die in de evenementensector terecht willen vinden het moeilijkst een job. De commissie stelt zich de vraag of de afgestudeerden van de opleiding vaak in een typische management assistant-werkomgeving terecht komen en vraagt tevens aandacht te houden voor de wijzigende functie van deze management assistants. Verscheidene studenten geven aan tijdens de laatste stageperiode reeds een jobaanbieding te krijgen. Een derde van de studenten studeert verder na de opleiding. De commissie stelt bijgevolg ook vast dat het werkveld en de alumni tevreden zijn over de opleiding. Ze vindt het positief dat er verschillende afstudeermomenten mogelijk zijn in functie van het nog op te nemen deel aan studiepunten bij aanvang van het academiejaar.

De opleiding beschikt over een goed toetsbeleid. Ondanks het feit dat de implementatie nog niet volledig in orde is concludeert de commissie dat het eindniveau reeds gewaarborgd is. De commissie ziet de grote betrokkenheid van het werkveld bij de evaluatie als een meerwaarde. De opleiding kan wel nog meer aandacht geven aan de vorming en begeleiding van stagementoren. De inzetbaarheid van de studenten blijkt onder meer uit de onmiddellijke tewerkstelling na afstuderen en de tevredenheid van het werkveld over de alumni.

Integraal eindoordeel van de commissie

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau	
- Generieke opleiding Office management	G
- Afstudeerrichting Management assistant	G
- Afstudeerrichting Event- en projectmanagement	G
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces	
- Generieke opleiding Office management	G
- Afstudeerrichting Management assistant	G
- Afstudeerrichting Event- en projectmanagement	G
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau	
- Generieke opleiding Office management	G
- Afstudeerrichting Management assistant	G
- Afstudeerrichting Event- en projectmanagement	G

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als goed wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als goed en generieke kwaliteitswaarborg 3 als goed, is het eindoordeel voor alle varianten van de opleiding Office management, conform de beslisregels, goed.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

- De opleiding dient de feedback van het werkveld over haar doelstellingen structureler op te volgen. In combinatie daarmee kan de opleiding ook een aantal bestaande onduidelijkheden wegwerken.
- De commissie spoort de opleiding aan om gedragsindicatoren te formuleren voor alle vooropgestelde competenties.
- De opleiding kan meer studentgecentreerde en activerende werkvormen gebruiken. Inspiratie hiervoor kan onder meer gevonden worden bij de reeds aanwezige projecten. Het aanpassen van de leervormen kan ook een positieve invloed hebben op de opmerkingen omtrent binnenklasdifferentiatie voor het talenonderwijs en het aanwakkeren van het zelfkritisch vermogen van de studenten.
- Het moderniseren van de klaslokalen en taallabo's zijn volgens de commissie prioritaire actiepunten op het vlak van materiële voorzieningen. Ook andere elementen, zoals de bibliotheek, zijn voor verbetering vatbaar.
- De opleiding en begeleiding van stagementoren kan nog verbeterd worden.

KATHOLIEKE HOGESCHOOL VIVES NOORD

Bachelor in het Office management

SAMENVATTING VISITATIERAPPORT

Bachelor in het Office management

Op 27 en 28 februari 2014 werd de opleiding Office management van VIVES Noord, in het kader van een onderwijsvisitatie, op haar kwaliteit geëvalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgelijst.

Profilering

De Katholieke Hogeschool VIVES (of kortweg VIVES) is ontstaan uit de fusie van twee West-Vlaamse hogescholen in september 2013, de Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende (KHBO) en de Katholieke Hogeschool West-Vlaanderen (KATHO). De opleiding Bachelor in het Office management aan VIVES noord maakt deel uit van het studiegebied Handelswetenschappen en bedrijfskunde van VIVES.

De opleiding wil modern zijn en een krachtige leeromgeving voor alle studenten creëren. De opleiding streeft naar een evenwichtige verdeling van theorie en praktijk in een competentiegericht curriculum. Ze wil leerlijnen uitwerken en competentiegericht evalueren. Ze legt een klemtoon op culturele diversiteit en levenslang leren. De opleiding wil werken volgens het principe van onderwijs op maat en daar een performante studiebegeleiding aan koppelen. Ze wil studenten in contact brengen met maatschappelijke

en technologische nieuwigheden en hen meer betrekken bij onderzoek en maatschappelijke dienstverlening. Tot slot heeft ze aandacht voor een waardengeoriënteerde leef- en werkgemeenschap waarin de student centraal staat en uitgedaagd wordt om kritisch te reflecteren en te verbeteren. Het competentieprofiel onderscheidt in hoofdzaak vier belangrijke rollen voor de office manager: meertalig communicator, informatiebeheerder, facilitator en coördinator.

De hogeschool VIVES noord kende in het academiejaar 2012-2013 volgens de Databank Hoger Onderwijs (DHO, status op 27 april 2013) 114 inschrijvingen in de opleiding Office management, waarvan 86 voltijdse en 28 deeltijdse. Het aantal generatiestudenten bedroeg dat jaar 39.

Programma

De opleiding Office management omvat 180 studiepunten. Het modeltraject is gespreid over drie opleidingsfases van elk 60 studiepunten. Elke fase wordt verder opgedeeld in twee semesters. De opleiding heeft twee afstudeerrichtingen: Management assistant en Bedrijfsvertaler-tolk. Binnen de afstudeerrichting Management assistant bestaat sinds het academiejaar 2011-2012 het keuzetraject HR Officer.

In het programma zijn verschillende leerlijnen aanwezig. Deze zijn vooral voor de ICT en taalvakken uitgewerkt. In het programma zijn enkele keuzemogelijkheden voorzien: het keuzetraject HR officer, de keuzevakken Duits en Spaans en de mogelijkheid om in het buitenland op stage te gaan. Voor de samenhang gebruikt de opleiding enkele pijlers die de vakdomeinen aanduiden: talen, ICT, economische & juridische vakken en praktijk.

De praktijklijn bouwt op van kennismaking met het beroep (Werkveldoriëntatie) naar een gesimuleerde beroepspraktijk in het oefenbedrijf, om te eindigen bij de werkelijke praktijk in de stage. Het sluitstuk van de opleiding is het stagerapport. Het rapport bevat een beschrijving door de student van de uitgevoerde taken op de stage, enkele specifieke opdrachten, zelfreflecties en een uitgewerkte onderzoeksopdracht die verband houdt met de stageplaats.

De opleiding zet sterk in op internationalisering. Ze heeft er een visietekst rond ontwikkeld en streeft ernaar dat elke student internationale ervaring opdoet. In het kader van internationalisation@home zijn er uitwisselingsprojecten, studiereizen, internationale dagen en conferenties en is er contact met het buitenland via de oefenbedrijven en hun werking.

De commissie heeft de leermaterialen ingekeken. De docenten trachten bij het opstellen ervan in te spelen op de actualiteit en de noden in het werkveld. In enkele opleidingsonderdelen worden de cursussen gericht op een belangrijk aandeel aan zelfstudie. In de praktijkvakken worden zoveel mogelijk authentieke situaties geïntegreerd. De commissie stelt vast dat de leerinhouden op een hoog niveau liggen, vooral op vlak van kennis en vooral voor de talen en ICT. Er zijn allerlei modellen binnen de opleidingsonderdelen aanwezig die naar inhoud en werkvorm zeer interessant zijn.

Beoordeling en toetsing

In haar visie duidt ze dat ze competentiegericht wil evalueren en dat kwaliteitsvol wil doen, afgestemd op de andere componenten van de leeromgeving. Ze stelt als belangrijkste parameters de validiteit, betrouwbaarheid, objectiviteit, normering, efficiëntie en transparantie van evaluatie voorop. De opleiding werkt met een evaluatieplan, waarin voor elk opleidingsonderdeel voor elke examenperiode aangegeven is welke evaluatievormen gebruikt worden. Daarmee bewaakt ze enerzijds de studielast van de student en anderzijds het evenwicht in de verscheidenheid aan toetsvormen. De opleiding maakt gebruik van schriftelijke, mondelinge en toepassende vormen van evaluatie, met summatieve en formatieve doeleinden. De docent maakt ook verplicht een document waarin aan studenten bekend wordt gemaakt wat ze juist moeten kennen en hoe en wanneer feedbackmomenten worden georganiseerd.

Begeleiding en ondersteuning

De commissie heeft de infrastructuur bezocht en de elektronische leer-middelen bekeken. Het gebouw waarin de opleiding vertoeft, is gezet volgens een herkenbare visie en met moderne voorzieningen. De taallabo's zijn goed uitgewerkt en bieden vele mogelijkheden tot het creëren van realistische situaties. De elektronische leeromgeving voldoet aan de verwachtingen en de online catalogus en software is studentvriendelijk. De commissie beschouwt de infrastructuur als een stimulerende omgeving.

De commissie heeft het volledige aanbod aan begeleidingsmogelijkheden bekeken en vastgesteld dat veel studenten er gebruik van maken. Deze studenten worden gestructureerd geïnformeerd, geholpen en opgevolgd. De commissie meent dat de studiebegeleiding dicht bij de student staat en laagdrempelig is. De aanpak is empatisch en pragmatisch, en helpt de student snel concreet op weg. Het doorstroomrendement is voldoende. De omkadering en begeleiding die de opleiding biedt voor studenten met

bijzondere noden leidt niet alleen tot het behalen van het diploma maar ook tot maatschappelijke inclusie.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

De opleiding heeft een diplomarendement dat hoger ligt dan het Vlaamse gemiddelde, wat volgens de commissie aantoont dat het gerealiseerde niveau goed zit. Afgestudeerden vinden snel werk en oogsten tevredenheid bij hun werkgevers. Uit de gesprekken blijkt dat studenten die stage lopen in het buitenland al met hun competenties verrassen ten opzichte van de verwachtingen van de stagebedrijven.

OPLEIDINGSRAPPORT Bachelor in het Office management Katholieke Hogeschool VIVES Noord

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Office management aan de Katholieke Hogeschool VIVES Noord. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 27 en 28 februari 2014.

De visitatiecommissie beoordeelt de opleiding aan de hand van de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het VLUHR-beoordelingskader. Dit kader is afgestemd op de accreditatievereisten zoals gehanteerd door de NVAO. Voor elke generieke kwaliteitswaarborg geeft de commissie een gewogen en gemotiveerd oordeel op een vierpuntenschaal: onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Bij de beoordeling van de generieke kwaliteitswaarborgen betekent het concept 'basiskwaliteit' dat de generieke kwaliteitswaarborg aanwezig is en de opleiding – of een opleidingsvariant – voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs mag worden verwacht van een professionele bacheloropleiding in het hoger onderwijs. De score voldoende wijst er op dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en een acceptabel niveau vertoont voor de generieke kwaliteitswaarborg. Indien de opleiding goed scoort dan overstijgt ze systematisch de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg. Bij een score excellent steekt de opleiding ver uit boven de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg en geldt ze hierbij als een (inter)nationaal voorbeeld. De score onvoldoende getuigt dan weer dat de generieke kwaliteitswaarborg onvoldoende aanwezig is.

De oordelen worden onderbouwd met feiten en analyses. De commissie heeft inzichtelijk gemaakt hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal. De oordelen en aanbevelingen hebben betrekking op de opleiding met alle daaronder ressorterende varianten, tenzij anders vermeld.

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding zoals zij die heeft vastgesteld op het moment van het visitatiebezoek. De commissie heeft zich bij haar oordeel gebaseerd op het zelfevaluatie rapport en de informatie die voortkwam uit de gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de lesgevers, de studenten, de alumni, vertegenwoordigers van het werkveld en de verantwoordelijken op opleidingsniveau voor interne kwaliteitszorg, internationalisering en studiebegeleiding. De commissie heeft ook het studiemateriaal, de afstudeerwerken en de examenvragen bestudeerd.

Tevens is door de commissie een bezoek gebracht aan de opleidings specifieke faciliteiten, zoals de leslokalen en de bibliotheek.

Naast het oordeel formuleert de visitatiecommissie in het rapport aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief. Op die manier wenst de commissie bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleiding. De aanbevelingen zijn opgenomen bij de respectieve generieke kwaliteitswaarborgen. Aan het eind van het rapport is een overzicht opgenomen van verbeter suggesties.

Situering van de opleiding

De Katholieke Hogeschool VIVES (of kortweg VIVES) is ontstaan uit de fusie van twee West-Vlaamse hogescholen in september 2013, de Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende (KHBO) en de Katholieke Hogeschool West-Vlaanderen (KATHO). Deze twee voormalige hogescholen vormen op het moment van deze visitatie nog steeds twee aparte juridische entiteiten binnen de Katholieke Hogeschool VIVES onder de benamingen VIVES noord (voormalig KHBO) en VIVES zuid (voormalig KATHO).

De organisatie van VIVES is volgens het multicampusprincipe uitgewerkt. Een studiegebieddirecteur staat in voor het beleid, terwijl campusdirecteurs het beheer op zich nemen. De opleidingen zelf hebben per campus een opleidingshoofd. Per studiegebied is er een opleidingsmanagementteam waarin de studiegebieddirecteur, de opleidingshoofden en allerlei coördinatoren samenzitten. Daarnaast wordt de opleiding bijgestaan door een opleidingsraad, opleidingsadviesraden en de interne werkgroepen van VIVES. De opleiding Bachelor in het office management aan VIVES noord maakt deel uit van het studiegebied Handelswetenschappen en bedrijfskunde van VIVES.

De opleiding Office management omvat 180 studiepunten. Het modeltraject is gespreid over drie opleidingsfasen van elk 60 studiepunten. Elke fase wordt verder opgedeeld in twee semesters. De opleiding heeft twee afstudeerrichtingen: Management assistant en Bedrijfsvertaler-tolk. Binnen de afstudeerrichting Management assistant bestaat sinds het academiejaar 2011-2012 het keuzetraject HR Officer.

De hogeschool VIVES noord kende in het academiejaar 2012-2013 volgens de Databank Hoger Onderwijs (DHO, status op 27 april 2013) 114 inschrijvingen in de opleiding Office management, waarvan 86 voltijdse en 28 deeltijdse. Het aantal generatiestudenten bedroeg dat jaar 39.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

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

De opleiding heeft een onderwijsvisie uitgeschreven waarin ze haar eigenheid en klemtonen wil expliciteren. Het is wel verwonderlijk dat deze visie anders geformuleerd is dan bij de fusiepartner VIVES Zuid. Ze wil een moderne opleiding zijn die een krachtige leeromgeving voor alle studenten creëert. Daarvoor haalt ze enkele bouwstenen aan. De opleiding streeft naar een evenwichtige verdeling van theorie en praktijk in een competentiegericht curriculum. Ze wil leerlijnen uitwerken en competentiegericht evalueren. Ze legt een klemtoon op culturele diversiteit en levenslang leren. De opleiding wil werken volgens het principe van onderwijs op maat en daar een performante studiebegeleiding aan koppelen. Ze wil studenten in contact brengen met maatschappelijke en technologische nieuwigheden en hen meer betrekken bij onderzoek en maatschappelijke dienstverlening. Tot slot heeft ze aandacht voor een waardengeoriënteerde leef- en werkgemeenschap waarin de student centraal staat en uitgedaagd wordt om kritisch te reflecteren en te verbeteren.

De opleiding onderschrijft ook de algemene onderwijsvisie die de hogeschool recent geformuleerd heeft. Deze visie gaat uit van drie kernwoorden: Drive, Connectie en Innovatie. Drive betekent het beste uit zichzelf halen en het eigen leerproces beheren. Connectie slaat op het leren van en met elkaar, vloeiend schakelen in het hoger onderwijs en actief in dialoog gaan met het werkveld en de maatschappij. Innovatie refereert naar het inspirerend onderwijs van de toekomst vormgeven en voorbereiden op de beroepen van morgen.

De opleiding heeft haar opleidingsspecifieke leerresultaten (OLR) uitgeschreven op basis van competentieprofiel dat de verschillende hogescholen van de Associatie KU Leuven samen hebben uitgewerkt. Deze zijn bij het werkveld afgetoetst. Het competentieprofiel onderscheidt in hoofdzaak vier belangrijke rollen voor de office manager:

- Meertalig communicator
- Informatiebeheerder
- Facilitator
- Coördinator

De opleiding heeft per afstudeerrichting het competentieprofiel vertaald naar een competentiematrix met concrete gedragsindicatoren, die op drie beheersingsniveaus (verkenkend, verdiepend en integratie) geformuleerd zijn. Ze heeft een oefening gedaan waarbij de reeds bestaande opleidings-specifieke leerresultaten afgetoetst zijn aan de domeinspecifieke leerresultaten. Alle hogescholen en universiteiten hebben gezamenlijk de beoogde domeinspecifieke leerresultaten (DLR) bepaald voor hun bachelor- en masteropleidingen, zoals het decreet op de Vlaamse kwalificatiestructuur (2009) vooropstelt. Zo moeten alle bacheloropleidingen in het Office management voldoen aan het domeinspecifieke leerresultatenkader voor de opleidingen Office management. NVAO heeft dit kader in het academiejaar 2012-2013 gevalideerd, waardoor het ingeschaald wordt op niveau 6 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur.

De studenten worden geïnformeerd over de beoogde leerresultaten en andere relevante elementen van het onderwijsproces via de ECTS-fiches. De fiches zijn beschikbaar via het elektronische leerplatform en de website. De docenten verwijzen ernaar tijdens de lessen. De commissie constateert dat deze gekend zijn bij de medewerkers en de studenten.

De commissie stelt vast dat de inhoud en het niveau van de opleidingsspecifieke leerresultaten degelijk is. Deze leerresultaten zijn echter in eerste instantie gebaseerd op het vroegere competentieprofiel met vier rollen. De opleiding heeft het DLR-kader overgenomen en stelt dat de OLR ermee in overeenstemming zijn. De commissie meent dat de DLR verder moeten geïmplementeerd worden en moedigt de opleiding het herbekijken van de afstemming met dit kader aan. Het werken met leerlijnen is in gang gezet en dient nu extra aandacht te krijgen zodat deze volwaardig uitgerold kunnen worden. De gedragsindicatoren die de opleiding reeds opstelde in samenwerking met de stagebedrijven, komen niet overeen met de actuele opvattingen van het beroep office manager. Deze dienen herbekeken en sterker geformuleerd te worden. De commissie beveelt dus aan om per traject een aparte, specifieke vertaling te maken, de leerlijnen grondig uit te werken per DLR en de gedragsindicatoren te formuleren in functie van de verwachtingen van het beroep. Het onderwijsconcept zou structureel en gedragen verder ontwikkeld en verstevigd moeten worden.

De doelstellingen op vlak van taal en ICT zijn hoog gesteld en vertalen zich uiteindelijk ook tot de ware sterktes van de opleiding. Dit soort sterktes en best practices zouden steviger tot uiting mogen komen in de profilering. Daarnaast komen uit de gesprekken en het leermateriaal naar voor dat

de studenten sterk zijn in administratieve en IT-gerelateerde praktische opdrachten en dat hun instelling ten opzichte van werk goed is. Waar nog ruimte is voor verbetering, is zelfkennis, gerichte zelfontplooiing, ondernemingsdurf en assertiviteit. Op dit moment valt de opleiding weinig op ten opzichte van haar collega-opleidingen en alternatieven. Elk traject zou een uitgesproken eigenheid moeten kunnen uitspelen. De opleiding doet er best aan zich op deze elementen zowel in visie als in doelstellingen meer te richten en mag zich minder bescheiden opstellen. Ze kan sociale media en nieuwe technologieën sterker inzetten om grotere bekendheid te verwerven.

De opleiding haalt aan dat ze meer wil gaan inzetten op praktijkgebaseerd wetenschappelijk onderzoek en maatschappelijke dienstverlening, ook in functie van haar profilering en haar onderwijsconcept. De commissie stelt vast dat dit zich vanwege omstandigheden nog in een pril stadium bevindt en moedigt aan hier sterk op in te spelen als versterking van de opleiding in haar geheel.

De opleiding heeft een degelijk opleidings specifiek leerresultatenkader. Dit dient echter nog verder geïmplementeerd te worden. De opleiding zou ook een sterkere profilering kunnen nastreven.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

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

De opleiding Office management telt 180 studiepunten. Het modeltraject is gespreid over drie opleidingsfasen van elk 60 studiepunten. Elke fase wordt verder opgedeeld in twee semesters. In principe heeft de student keuze uit drie specialisaties: Management assistant, HR officer of Bedrijfsvertaler-tolk. HR officer is een keuzetraject binnen de afstudeerrichting Management assistant.

De opleiding heeft een onderwijsconcept uitgewerkt op basis van de doelstellingen die de hogeschool stelt. Daarbij kiest ze voor enkele elementen die richting moeten geven aan het onderwijsproces:

- De opleiding hecht belang aan een praktijkgeoriënteerd, competentiegericht curriculum en de daarbij horende competentiegebaseerde evaluatie;
- ze wil studenten aanzetten tot levenslang leren en hen bewustmaken van culturele diversiteit;

- ze engageert zich tot een sterke studiebegeleiding en het aanbieden van onderwijs op maat;
- ze wil studenten maatschappelijke en technologische vernieuwingen leren kennen;
- ze wil studenten bij onderzoek en dienstverlening betrekken;
- ze hecht belang aan een waardengeoriënteerde leef- en werkgemeenschap.

De opleiding is daarnaast aan de slag gegaan met het ontwikkelen van leerlijnen om de inhoudelijke samenhang van het programma te bewaken. Deze zijn vooral voor de ICT en taalvakken uitgewerkt. In het programma zijn enkele keuzemogelijkheden voorzien: het keuzetraject HR officer, de keuzevakken Duits en Spaans en de mogelijkheid om in het buitenland op stage te gaan. Voor de samenhang gebruikt de opleiding enkele pijlers die de vakdomeinen aanduiden: talen, ICT, economische & juridische vakken en praktijk. Uit de programma-overzichten blijkt dat de opleiding vooral sterk inzet op talen en praktijk. In de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk is dat het meest uitgesproken. In de afstudeerrichting Management assistent ligt de nadruk op ICT en op economische & juridische vakken iets hoger dan in de andere keuzes. In het keuzetraject HR officer komt er een pakket HR-vakken bij. De praktijklijn bouwt op van kennismaking met het beroep (Werkveldoriëntatie) naar een gesimuleerde beroepspraktijk in het oefenbedrijf, om te eindigen bij de werkelijke praktijk in de stage. Het sluitstuk van de opleiding is het stageproject, een portfolio met stagegerelateerde opdrachten.

De commissie stelt vast dat het onderwijsconcept gekend en algemeen gedragen is in het team. De leerlijnen zijn volop in ontwikkeling en vooral uitgewerkt voor de vakinhouden van de talen en ICT. De structuur van leerlijnen vereist nog werk. Hoewel de opleiding levenslang leren aanmoedigt via portfolio's voor talen, via een e-learningssysteem (Mediaplus) studenten stimuleert om hun ICT-kennis uit te breiden en studenten binnen het opleidingsonderdeel Professionalisering Office management zelf op zoek dienen te gaan naar onderwerpen en sprekers die een toegevoegde waarde bieden voor hun ontplooiing, is de commissie niet overtuigd dat de opleiding de studenten tot het besef van het belang van levenslang leren brengt. Via opleidingsonderdelen zoals Copywriting, Werkveldoriëntatie, Oefenbedrijven, Professionalisering Office management en de stagecase worden de studenten aangezet tot initiatief nemen, participeren en creatief zijn. Toch meent de commissie dat de studenten hier nog meer toe aangezet dienen te worden. Attitudes zoals levenslang leren, initiatief ondernemen, parti-

ciperen en innoverend creatief zijn bijbrengen bij studenten vereisen een aantal methodische initiatieven zoals permanente evaluatie en vooral het structureel aanbrengen van systematieken voor zelfreflectie. Het werken aan zelfreflectie moet meer inzetten op beargumenteren en objectief kritisch zijn. Zoals verder aangehaald, kan het onderwijsproces meer gericht worden op het ontwikkelen van groeicompententie en zelfredzaamheid bij de studenten. Binnen de opleidingsonderdelen worden studenten wel uitgedaagd om de eigen grenzen op te zoeken. De commissie mist algemeen een leerfilosofie of omkadering van de leerlijnen die gezamenlijk opgenomen wordt. De commissie beveelt aan de studenten meer los te laten en ruimte te geven om fouten te maken, zodat ze eruit kunnen leren. Ze suggereert het principe van een persoonlijk ontwikkelingsplan doorheen de fases te integreren zodat studenten het leerproces zelf zichtbaar maken en (mee) aansturen.

De commissie heeft de leermaterialen ingekeken. De docenten trachten bij het opstellen ervan in te spelen op de actualiteit en de noden in het werkveld. In enkele opleidingsonderdelen worden de cursussen gericht op een belangrijk aandeel aan zelfstudie. Binnen vakgroepen overleggen de docenten over de leerinhouden en stemmen ze deze op elkaar af. In de praktijkvakken worden zoveel mogelijk authentieke situaties geïntegreerd. Qua werkvormen richt de opleiding zich vooral op colleges, practica, excursies, stages en studentgestuurde opdrachten (zoals oefenbedrijven). De commissie stelt vast dat de leerinhouden op een hoog niveau liggen, vooral op vlak van kennis en vooral voor de talen en ICT. De materialen zijn voldoende actueel en uitdagend. In de niet-praktijkgerelateerde opleidingsonderdelen worden ook regelmatig praktijkvoorbeelden ingeschakeld en wordt ingespeeld op de interesses van de studenten om hen te motiveren. Dit is zeer positief, al moet erover gewaakt worden dat de relevantie voor Office management gewaarborgd blijft. De taalvakken zijn reeds aangepast naargelang de afstudeerrichting, maar zouden nog praktischer en beroepsgerichter kunnen zijn. De commissie stelt voor hierrond een leerlijn uit te werken die in de eerste fase start in de seminaries en groeit naar projecten in de derde fase zoals deze die in het opleidingsonderdeel Copywriting voorkomen. Er zijn allerlei modellen binnen de opleidingsonderdelen aanwezig die naar inhoud en werkvorm zeer interessant zijn. Zo bieden het opleidingsonderdeel Werkveldoriëntatie en het communication game mooie voorbeelden en zijn er in de taalvakken en het oefenbedrijf inspirerende werkvormen. Al deze zaken kunnen een krachtige combinatie vormen indien ze meer doelgericht en coherent worden ingezet. Het oefenbedrijf wordt door de opleiding als sterkste punt naar voor geschoven

en de commissie bevestigt dit. Binnen dit project leren studenten de werkelijke beroepspraktijk kennen maar kunnen ze tegelijk experimenteren en leren van de gevolgen. De integratie die in dit onderdeel en dergelijke projecten bereikt wordt, geeft aan waar de opleiding best naar evolueert.

De commissie heeft de studeerbaarheid van het programma nagegaan via de materialen voorhanden en de gesprekken die ze voerde met alle betrokkenen. Ze meent dat de opleiding hoge eisen stelt qua talen en ICT maar ook geïntegreerd en praktijkgericht tracht te werken. Dit geeft een vol programma maar de studielast is haalbaar en realistisch.

De opleiding zet sterk in op internationalisering. Ze heeft er een visietekst rond ontwikkeld en streeft ernaar dat elke student internationale ervaring opdoet. De opleiding maakt in deze context jaarlijks een opleidingsplan op om initiatieven uit te werken en te coördineren. De klemtoon ligt vooral op het aangaan van een buitenlandse stage, al zijn er daarnaast ook andere acties opgesteld. De studenten kunnen in principe zelf een stageplaats kiezen, maar de opleiding motiveert hen door vele buitenlandse stageplaatsen (die ze in een databank bijhoudt en vooral in grotere steden gesitueerd zijn) aan te reiken. In het kader van internationalisation@home zijn er uitwisselingsprojecten, studiereizen, internationale dagen en conferenties en is er contact met het buitenland via de oefenbedrijven en hun werking. De commissie stelt vast dat de deelname aan internationalisering groot is, zowel bij studenten als docenten, en dat dit een verdienste is van de coachende aanpak die de opleiding hierin hanteert.

In het studiegebied zijn een trajectbegeleider en een studiebegeleider aangesteld. Deze worden samen met de docenten ingeschakeld voor de begeleiding van de studenten bij instroom, doorstroom en uitstroom. Voor de instroom voorziet de opleiding ontmoetingsdagen en introductiedagen, zodat ze kennis kunnen maken met het reilen en zeilen van de opleiding. Voor Duits is er een instapcursus voorzien, voor de ICT-opleidingsonderdelen kunnen studenten vrijstellingen krijgen aan de hand van enkele testen. Daarnaast is er de gebruikelijke EVC/EVK-procedure. De studiebegeleiding wordt op drie niveaus ingedeeld: het opleidingsniveau, het studiegebiedniveau en het hogeschoolniveau. Tussen de niveaus is er samenwerking door deelname in de expertisegroep Gelijke onderwijskansen en diversiteit. De eerste lijn van begeleiding is de docent. Deze staat het dichtst bij de student en kan gericht de student voorthelpen voor zijn/haar opleidingsonderdeel. De docenten bieden extra oefeningen aan, geven voorbeeldexamens, voorzien begeleidingsgesprekken en bespreken examens nadien. De

opleiding tracht de studenten tevens te doen reflecteren over hun eigen competentieontwikkeling. Op het niveau van het studiegebied staat de studiebegeleider, die individuele begeleiding biedt en onderzoek doet naar het begeleidingsaanbod en de behoeftes van de studenten. Deze organiseert ook algemene thematische studietrainingen waarop de studenten kunnen inschrijven. Op hogeschoolniveau voorziet de dienst studentenvoorzieningen sessies rondt faalangst, assertiviteit, uitstelgedrag, etc. Tot slot is er de examenombuds om problemen rond examens aan te pakken. De trajectbegeleiding is vooral ondersteunend naar de student, die zelf een individueel studieprogramma samenstelt. Regels rond volgtijdelijkheid en studievoortgangsmaatregelen moeten gevolgd worden en worden nagegaan. De student wordt zelf verantwoordelijk geacht voor zijn/haar trajectbeslissingen. Studenten die een specifiek statuut hebben, kunnen aangepaste faciliteiten krijgen die per geval bekeken worden.

De commissie heeft het volledige aanbod aan begeleidingsmogelijkheden bekeken en vastgesteld dat veel studenten er gebruik van maken. Deze studenten worden gestructureerd geïnformeerd, geholpen en opgevolgd. De commissie meent dat de studiebegeleiding dicht bij de student staat en laagdrempelig is. De aanpak is empatisch en pragmatisch, en helpt de student snel concreet op weg. Het doorstroomrendement is voldoende. De omkadering en begeleiding die de opleiding biedt voor studenten met bijzondere noden leidt niet alleen tot het behalen van het diploma maar ook tot maatschappelijke inclusie.

De opleiding houdt contact met alumni via een LinkedIn-groep. Op die webpagina komen regelmatig vacatures waarop de alumni kunnen ingaan. De opleiding houdt gegevens over de afgestudeerden bij in een databank en schakelt hen in bij bevragingen of voor het delen van hun ervaringen met de huidige studenten.

De opleiding hecht belang aan de verbinding met het werkveld. Daarom tracht ze ook een goede mix te realiseren tussen docenten met een academische achtergrond en docenten met praktijkervaring. Ze zet ook gastlectoren in, omdat deze de bedrijfswereld nog beter kennen. Aan deze gastlectoren wordt steeds een eigen docent gekoppeld, om de pedagogische inbreng te verzekeren. Voor kennisuitwisseling en intervisie zijn drie vakgroepen opgericht in het studiegebied: voor taal ('Fataal'), voor ICT en voor economische inhouden. De docenten krijgen allerlei initiatieven tot professionalisering aangereikt. De onderwijsondersteunende dienst bundelt informatie over nascholingen en speelt die door aan de docenten. De

Brugge Business School van het studiegebied organiseert in eerste instantie vormingen voor het werkveld, maar docenten kunnen ook deelnemen. De genomen professionaliseringsacties worden bij functioneringsgesprekken besproken. De opleiding ziet het bezoeken van alle buitenlandse stageplaatsen als een manier om de docent voeling te geven met de internationale context.

De commissie acht de vakkennis en expertise van de docenten goed in orde. Ze zijn gedreven, gemotiveerd en begaan om de student. De beperkte grootte van het team zorgt voor een aangename sfeer. De commissie heeft geen problemen vastgesteld in verband met werkdruk en meent dat de kwantiteit voldoende is. Tegelijk houdt de beperkte groep wel het risico in dat voor een domein of thema een enkele persoon verantwoordelijk is. De commissie stelt vast dat vooral de individuele verwezenlijkingen zorgen voor een degelijk geheel. De kwaliteit van de medewerkers is dan ook goed. Gezamenlijk, als team, kan echter meer gecreëerd worden dan de optelsom van die verwezenlijkingen. De commissie suggereert om multidisciplinaire groepen samen te stellen binnen het opleidingsteam, waarin enerzijds uitwisseling van goede ideeën en methodieken bevordert wordt en gerichte onderlinge feedback elkaars onderwijspraktijk kan versterken en anderzijds samen rond thema's gewerkt wordt en naar innovaties en verbeteringen gezocht wordt. De veelheid en verscheidenheid aan taken en verantwoordelijkheden die bij elke medewerker gelegd worden, beperken de tijd en energie om deze allemaal grondig aan te pakken. De medewerkers dieper laten specialiseren in plaats van breder en dan de samenwerking strategisch opzetten komt zowel het team als de individuen ten goede. Specifieke expertise die minder diepgaand aanwezig is in het team, kan ook buiten dat team gezocht worden door het inschakelen van externe specialisten. Ook voor docenten kan een persoonlijk ontwikkelingsplan een meerwaarde zijn.

De commissie heeft de infrastructuur bezocht en de elektronische leermiddelen bekeken. Het gebouw waarin de opleiding vertoeft, is gezet volgens een herkenbare visie en met moderne voorzieningen. Naast de gebruikelijke leslokalen zijn er twee taalklassen (of taallabo's), ICT-lokalen, een studielandschap en werkruimtes voor de studenten. De opleiding verwacht van de studenten dat ze elk een laptop hebben, maar biedt zelf allerlei software ter beschikking aan om te installeren of via online verbinding te gebruiken om de kosten te drukken. Het draadloos netwerk spant het hele gebouw. De commissie waardeert de vele werkruimtes en mogelijkheden voor studenten om doorheen de hele campus efficiënt te

kunnen werken. De taallabo's zijn goed uitgewerkt en bieden vele mogelijkheden tot het creëren van realistische situaties. De commissie stelt vast dat deze intensief gebruikt worden, maar mist wel nog wat nieuwe media. De bibliotheek/het studielandschap is een sterk punt volgens de commissie, waar dankzij de indeling per thema een degelijke uitwisseling tussen opleidingen mogelijk is en een ruim aanbod aan werken te vinden is. Het gebouw is fysiek erg warm bij momenten, maar is dat minder in de zin van kleur. De inkleding aan de hand van teksten en dergelijke, kon de commissie wel bekoren. De commissie vraagt zich af waarom de dienst studentenvoorzieningen ver van de campus ligt en of dit voordelig is. De elektronische leeromgeving voldoet aan de verwachtingen en de online catalogus en software is studentvriendelijk. De commissie beschouwt de infrastructuur als een stimulerende omgeving.

Kwaliteitszorg wordt door de opleiding via jaarplannen, enquêtes en metingen opgenomen. De jaarplannen zijn een voortgangscontrole, waarbij op basis van externe aanbevelingen concrete jaardoelstellingen worden geformuleerd en opgevolgd. De jaardoelstellingen worden in het brede kader van de strategische doelstellingen van de hogeschool geplaatst. De mate waarin aan de doelstellingen gewerkt wordt, wordt bijgehouden via een scoresysteem dat op het einde van het jaar aangeeft of de doelstellingen reeds gerealiseerd werden en of nieuwe acties nodig zijn. De studiegebieddirecteur en de centrale kwaliteitscoördinator overlopen jaarlijks de vorderingen, die daarna tijdens een opleidingsvergadering worden besproken. Voor grotere projecten worden jaarlijks opleidingsplannen opgesteld. De enquêtes en metingen worden systematisch en regelmatig uitgevoerd. Deze voeden de geplande verbeteracties die de opleiding opzet. De commissie ziet opnieuw dat individuen deze kwaliteitszorg dragen. Ze heeft geen gezamenlijk engagement gezien waarbij het team collectief streeft naar verbetering. Input uit die metingen en bevestigingen wordt als feedback doorgegeven, die echter meer gesynthetiseerd moet worden en meer tot actie moeten leiden. De PDCA-cyclus blijft hangen op het controle-aspect en wordt niet verder rond gemaakt. Kwaliteitsbewaking en verantwoording naar buiten de opleiding is aanwezig in het team, continue en spontane kwaliteitsverbetering als opleidingsteam niet. De commissie ziet dat het streven naar kwaliteit bij individuen aanwezig is maar het is voor alle partners belangrijk om geïntegreerd te blijven werken.

Het programma van de opleiding is volop in ontwikkeling maar wordt gedragen door het opleidingsteam. De commissie ziet nog mogelijkheden ter verbetering. De gebruikte leermaterialen zijn van een hoog niveau. Er

wordt sterk ingezet op internationalisering. De studiebegeleiding is in orde. De commissie waardeert in het bijzonder de begeleiding voor studenten met bijzondere noden. Het personeelskorps voldoet kwantitatief en kwalitatief aan de vooropgestelde eisen. Er kan wel gestreefd worden naar een grotere specialisatie van taken. De commissie beschouwt de materiële voorzieningen als stimulerend. Een continu en spontaan kwaliteitsverbeteringsproces is nog niet aanwezig in het opleidingsteam.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

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

De opleiding heeft een toetsvisie en een toetsbeleid. In haar visie duidt ze dat ze competentiegericht wil evalueren en dat kwaliteitsvol wil doen, afgestemd op de andere componenten van de leeromgeving. Ze stelt als belangrijkste parameters de validiteit, betrouwbaarheid, objectiviteit, normering, efficiëntie en transparantie van evaluatie voorop. De opleiding tracht zo transparant mogelijk te werken rond evaluatie. Daarvoor richt ze zich op heldere communicatie via de ECTS-fiches en het tijdig informeren van docenten en studenten over examens. De docent maakt ook verplicht een document waarin aan studenten bekend wordt gemaakt wat ze juist moeten kennen en hoe en wanneer feedbackmomenten worden georganiseerd.

De opleiding heeft een evaluatiecommissie opgericht, waarvan enkele docenten deel uitmaken volgens een beurtsysteem. In functie van de agenda worden studenten eventueel mee betrokken. De evaluatiecommissie screent de evaluaties op de genoemde parameters. In een functioneringsgesprek van de docent met de studiegebieddirecteur hebben de docenten een eigen examen besproken. De docent heeft daarbij moeten aantonen de verschillende parameters te bewaken en dit moeten beargumenteren. De opleiding bevrucht daarnaast jaarlijks de studenten expliciet over de evaluaties die ze hebben ondergaan. Deze input komt tevens ter sprake op het functioneringsgesprek.

De commissie verwacht van de onderwijsdeskundige een grotere aansturing in de evaluatiecommissie rond toetsen en evaluaties, zodat de opleiding nog sterker kan groeien op dit vlak.

De opleiding werkt met een evaluatieplan, waarin voor elk opleidingsonderdeel voor elke examenperiode aangegeven is welke evaluatievormen

gebruikt worden. Daarmee bewaakt ze enerzijds de studielast van de student en anderzijds het evenwicht in de verscheidenheid aan toetsvormen. De opleiding maakt gebruik van schriftelijke, mondelinge en toepassende vormen van evaluatie, met summatieve en formatieve doeleinden. Evalueren kan permanent, op een enkel tijdstip of in de combinatie gebeuren. De opleiding hecht belang aan de relatie tussen de evaluatievorm en de beoogde leerresultaten. Ook dat wordt zichtbaar gemaakt via het evaluatieplan. Dit plan wordt in de evaluatiecommissie besproken.

De commissie heeft enkele examens en toetsen ingekeken en stelt vast dat het niveau ervan hoog ligt. Ze merkt opnieuw op dat de gedragsindicatoren die gebruikt worden, die beter kunnen afgestemd worden op het nieuwe kader van domeinspecifieke leerresultaten en minder omslachtig geformuleerd kunnen worden. Bij het verbeteren van deze indicatoren kan de validiteit sterker uitgewerkt worden, bijvoorbeeld via het in team bespreken van de individuele oefening die docenten reeds bespreken in hun functioneringsgesprek.

Als sluitstuk van de opleiding dient de student een stagerapport in. Het rapport bevat een beschrijving door de student van de uitgevoerde taken op de stage, enkele specifieke opdrachten, zelfreflecties en een uitgewerkte onderzoeksopdracht die verband houdt met de stageplaats.

De opleiding heeft een diplomarendement dat hoger ligt dan het Vlaamse gemiddelde, wat volgens de commissie aantoont dat het gerealiseerde niveau goed zit. Afgestudeerden vinden snel werk en oogsten tevredenheid bij hun werkgevers. Het voorbereiden op solliciteren door de opleiding versterkt de kansen die de studenten reeds op basis van hun competenties hebben. Uit de gesprekken blijkt dat studenten die stage lopen in het buitenland al met hun competenties verrassen ten opzichte van de verwachtingen van de stagebedrijven.

De opleiding beschikt over een degelijk toetsbeleid. De examens en toetsen liggen op een hoog niveau. De gedragsindicatoren dienen wel beter afgestemd te worden met het nieuwe leerresultatenkader. Er is een algemene tevredenheid over de alumni, wat ook blijkt uit de snelle instroom in het werkveld.

Integraal eindoordeel van de commissie

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau	
- Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk	V
- Afstudeerrichting Management assistant	V
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces	
- Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk	V
- Afstudeerrichting Management assistant	V
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau	
- Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk	V
- Afstudeerrichting Management assistant	V

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als voldoende en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor alle varianten van de opleiding Office management, conform de beslisregels, voldoende.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

- De opleiding moet de domeinspecifieke leerresultaten verder implementeren in haar opleidingsspecifiek kader. Bij deze uitwerking kan de opleiding ook haar profilering versterken.
- De gedragsindicatoren waarmee de opleiding werkt kunnen nog beter geformuleerd worden in functie van de verwachtingen van het beroep. De gedragsindicatoren die de opleiding gebruikt in haar toetsing dienen daarnaast beter afgestemd te worden op de nieuwe doelstellingen van de opleiding.
- Binnen het programma kan een grotere zelfstandigheid van de studenten gerealiseerd worden. De opleiding kan daarbij meer aandacht besteden aan soft skills zoals zelfredzaamheid, innoveren en levenslang leren.
- De taalvakken kunnen nog praktijk- en beroepsgerichter ingevuld worden.
- De opleiding moet de versnippering van taken binnen het team bewaken. Meer interdisciplinair werken en medewerkers laten specialiseren zijn daarbij mogelijke oplossingen.
- Kwaliteitszorg kan op een pro-actievere manier opgenomen worden door het opleidingsteam.

KATHOLIEKE HOGESCHOOL VIVES ZUID

Bachelor in het Office management

SAMENVATTING VISITATIERAPPORT

Bachelor in het Office management

Op 28 en 29 april 2014 werd de opleiding Office management van VIVES Zuid, in het kader van een onderwijsvisitatie op haar kwaliteit geëvalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgelijst.

Profilering

De Katholieke Hogeschool VIVES (of kortweg VIVES) is ontstaan uit de fusie van twee West-Vlaamse hogescholen in september 2013, de Katholieke Hogeschool West-Vlaanderen (KATHO) en de Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende (KHBO). De opleiding Bachelor in het Office management aan VIVES zuid maakt deel uit van het studiegebied Handelswetenschappen en bedrijfskunde van VIVES.

De opleiding heeft in haar opleidingsprofiel volgende accenten gelegd: integratie van ICT en innovaties op het vlak van informatica; het gebruik van moderne vormen van zakelijke communicatie; veel vaardigheidstraining inzake talen; het belang van de Nederlandse taal; stimuleren van ondernemerschap; opentrekken van grenzen en intercultureel werken; internationalisering; meer onderzoeksvaardigheden; stimuleren van het nemen van

initiatief via reële praktijkopdrachten; flexibilisering van het programma; gericht op waarden en zelfontwikkeling.

De hogeschool VIVES Zuid kende in het academiejaar 2012-2013 volgens de Databank Hoger Onderwijs (DHO, status op 27 april 2013) 191 inschrijvingen in de opleiding Bachelor in het Office management, waarvan 122 voltijdse en 69 deeltijdse. Het aantal generatiestudenten bedroeg dat jaar 49.

Programma

De opleiding Office management omvat 180 studiepunten. Het modeltraject is gespreid over drie opleidingsfases van elk 60 studiepunten. Elke fase wordt verder opgedeeld in twee semesters. De opleiding Office management omvat een generieke bachelor, een afstudeerrichting Management assistant en voor beiden elk een studietraject voor werkstudenten (afstandsonderwijs). Binnen de generieke bachelor zijn er twee keuzetrajecten: HR officer en Medical office manager. Het studietraject voor werkstudenten in deze generieke bachelor kan voorlopig enkel voor het keuzetraject HR officer gevolgd worden. De management assistant combineert management en bedrijfseconomische vakken met talenkennis (Frans, Engels en Duits of Spaans) en informaticaexpertise. De medical office manager doet dit in het licht van de gezondheidszorg en heeft enkel Frans en Engels als vreemde talen. De HR officer combineert ICT kennis met talen (Frans en Engels) en bedrijfseconomische vakken met veel aandacht voor alle aspecten van human resources management (HRM).

Het afstudeerproject bestaat uit twee delen: het managen van een leerbedrijf en de praktijkstage. De praktijkstage in de derde fase is het tweede deel van het afstudeerproject. De leerbedrijven zijn virtuele bedrijven die deel uitmaken van het internationale netwerk van PEN/COFEP. De studenten managen in groepjes van vijf tot zes personen een leerbedrijf. Daarbij worden ze geacht alle aspecten van het bedrijf in handen te nemen. De stage loopt 14 weken en vindt plaats in de laatste semester. Minimum de helft van de stage is verplicht buiten Vlaanderen (in het buitenland of in Brussel/Wallonië) behalve voor het keuzetraject Medical office manager, waar de studenten op minimum twee verschillende diensten moeten werken.

De commissie heeft de leerinhouden en het cursusmateriaal ingekeken. Ze stelt vast dat deze actueel zijn en aansluiten bij recente ontwikkelingen in het domein. De inhouden zijn op een goed niveau en uitdagend voor de studenten. Voor de medische opleidingsonderdelen zijn deze soms te uit-

gebreed of te diepgaand in verband met de functie van een office manager. De opleiding hanteert een grote diversiteit aan werkvormen en tracht de leerinhouden op verschillende wijze aangepast aan verschillende leerstijlen bij de studenten op te bouwen. De opleiding voorziet twee trajecten voor werkstudenten met een zeer specifieke opzet. De trajecten worden als afstandsonderwijs vrij van tijd en ruimte aangeboden.

Internationalisering is voor de opleiding een belangrijke doelstelling, waarvoor een verscheidenheid aan acties worden ondernomen. Daarbij richt de opleiding zich op drie lijnen: internationalisation@home, studentenmobiliteit en docentmobiliteit. De commissie meent dat de opleiding goed gewerkt heeft aan dit aspect, met een helder beleid en zorgzame omkadering.

Beoordeling en toetsing

De opleiding vertrekt voor haar toetsbeleid vanuit het evaluatiecharter dat de hogeschool heeft ontworpen. Daarin wordt uitgegaan van drie niveaus van toetsing die elkaar versterken: macro (hogeschoolbrede input), meso (activiteiten op niveau van het studiegebied en de opleiding), micro (activiteiten op niveau van de individuele lector of het onderwijsteam). De opleiding hecht belang aan het geven van zowel feedback als feed forward, op summatieve en formatieve beoordelingen. Ze ziet een volledige evaluatie als het beoordelen van basiskennis, gedrag, product en de wijze waarop de student het resultaat overbrengt. Er wordt met een toetsmatrix gewerkt om de variatie en consistentie van toetsvormen te bewaken.

Naast deze basiselementen draagt de opleiding zorg voor de borging en de transparantie van het toetsen. Voor de transparantie van het toetsen maakt de opleiding gebruik van studiewijzers die alle relevante informatie rond de onderwijsaanpak en evaluatie van de opleidingsonderdelen bevatten. Voorbeeldexamens en studeertips worden steeds of in de studiewijzer of in de cursus opgenomen.

Begeleiding en ondersteuning

De commissie heeft de infrastructuur bezocht en de elektronische leeromgeving bekeken. De campus is modern, zowel in zijn architecturale vorm als in zijn didactische mogelijkheden. De commissie meent dat de campus een aangename, mooie omgeving is die studenten stimuleert. Er zit duidelijk een onderwijskundige visie in de lokalen en hun inrichting.

De opleiding voorziet allerlei initiatieven om de studenten te begeleiden. De opleiding bewaakt actief de studievoortgang van de studenten. De ombudsdienst wordt ingeschakeld voor examenkwesties. In het afstandsonderwijs is de studiebegeleiding noodzakelijkerwijs individueel en specifiek. De commissie is aangenaam verrast door de grote zorg die de opleiding heeft voor studenten met functiebeperkingen en beschouwt dit als voorbeeld voor anderen.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

De commissie stelt vast dat het werkveld zeer tevreden is over studenten en afgestudeerden. Ze onderscheiden zich door hun allround en snelle inzetbaarheid, hoge kennis van ICT, goede talenkennis en een grote maturiteit. De afgestudeerden van de reguliere trajecten vinden ten laatste na vier maanden een job. Ongeveer de helft van hen had al een contract nog voor het afstuderen. Ongeveer 20% studeert verder.

OPLEIDINGSRAPPORT Bachelor in het Office management Katholieke Hogeschool VIVES Zuid

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Office management aan de Katholieke Hogeschool VIVES Zuid. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 28 en 29 april 2014.

De visitatiecommissie beoordeelt de opleiding aan de hand van de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het VLUHR-beoordelingskader. Dit kader is afgestemd op de accreditatievereisten zoals gehanteerd door de NVAO. Voor elke generieke kwaliteitswaarborg geeft de commissie een gewogen en gemotiveerd oordeel op een vierpuntenschaal: onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Bij de beoordeling van de generieke kwaliteitswaarborgen betekent het concept 'basiskwaliteit' dat de generieke kwaliteitswaarborg aanwezig is en de opleiding – of een opleidingsvariant – voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs mag worden verwacht van een professionele bacheloropleiding in het hoger onderwijs. De score voldoende wijst er op dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en een acceptabel niveau vertoont voor de generieke kwaliteitswaarborg. Indien de opleiding goed scoort dan overstijgt ze systematisch de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg. Bij een score excellent steekt de opleiding ver uit boven de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg en geldt ze hierbij als een (inter)nationaal voorbeeld. De score onvoldoende getuigt dan weer dat de generieke kwaliteitswaarborg onvoldoende aanwezig is.

De oordelen worden onderbouwd met feiten en analyses. De commissie heeft inzichtelijk gemaakt hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal. De oordelen en aanbevelingen hebben betrekking op de opleiding met alle daaronder ressorterende varianten, tenzij anders vermeld.

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding zoals zij die heeft vastgesteld op het moment van het visitatiebezoek. De commissie heeft zich bij haar oordeel gebaseerd op het zelfevaluatie rapport en de informatie die voortkwam uit de gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de lesgevers, de studenten, de alumni, vertegenwoordigers van het werkveld en de verantwoordelijken op opleidingsniveau voor interne kwaliteitszorg, internationalisering en studiebegeleiding. De commissie heeft ook

het studiemateriaal, de afstudeerwerken en de examenvragen bestudeerd. Tevens is door de commissie een bezoek gebracht aan de opleidings specifieke faciliteiten, zoals de leslokalen en de bibliotheek.

Naast het oordeel formuleert de visitatiecommissie in het rapport aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief. Op die manier wenst de commissie bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleiding. De aanbevelingen zijn opgenomen bij de respectieve generieke kwaliteitswaarborgen. Aan het eind van het rapport is een overzicht opgenomen van verbeter suggesties.

Situering van de opleiding

De Katholieke Hogeschool VIVES (of kortweg VIVES) is ontstaan uit de fusie van twee West-Vlaamse hogescholen in september 2013, de Katholieke Hogeschool West-Vlaanderen (KATHO) en de Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende (KHBO). Deze twee voormalige hogescholen vormen op het moment van deze visitatie nog steeds twee aparte juridische entiteiten binnen de Katholieke Hogeschool VIVES onder de benamingen VIVES zuid (voormalig KATHO) en VIVES noord (voormalig KHBO).

De organisatie van VIVES is volgens het multicampusprincipe uitgewerkt. Een studiegebieddirecteur staat in voor het beleid, terwijl campusdirecteurs het beheer op zich nemen. De opleidingen zelf hebben per campus een opleidingshoofd. Per studiegebied is er een opleidingsmanagementteam waarin de studiegebieddirecteur, de opleidingshoofden en allerlei coördinatoren samenzitten. Daarnaast wordt de opleiding bijgestaan door een opleidingsraad, opleidingsadviesraden en de interne werkgroepen van VIVES. De opleiding Office management aan VIVES zuid maakt deel uit van het studiegebied Handelswetenschappen en bedrijfskunde van VIVES.

De opleiding Office management omvat 180 studiepunten. Het modeltraject is gespreid over drie opleidingsfasen van elk 60 studiepunten. Elke fase wordt verder opgedeeld in twee semesters. De opleiding Office management omvat een generieke bachelor, een afstudeerrichting Management assistant en voor beiden elk een studietraject voor werkstudenten (afstandsonderwijs). Binnen de generieke bachelor zijn er twee keuzetrajecten: HR Officer en Medical office manager. Het studietraject voor werkstudenten in deze generieke bachelor kan voorlopig enkel voor het keuzetraject HR officer gevolgd worden.

De hogeschool VIVES zuid kende in het academiejaar 2012-2013 volgens de Databank Hoger Onderwijs (DHO, status op 27 april 2013) 191 inschrijvingen in de opleiding Office management, waarvan 122 voltijdse en 69 deeltijdse. Het aantal generatiestudenten bedroeg dat jaar 49.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 - Beoogd eindniveau

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding Office management als goed voor alle varianten.

De opleiding haalt verscheidene bronnen aan als kader voor haar visie en profilering. Ze deelt deze op in basiselementen en bijkomende inkleuring. Enerzijds neemt ze als basis de Dublin-descriptoren, het niveau van de bachelor (niveau 6) in de Vlaamse Kwalificatiestructuur en de domeinspecifieke leerresultaten. Alle hogescholen en universiteiten hebben gezamenlijk de beoogde domeinspecifieke leerresultaten (DLR) bepaald voor hun bachelor- en masteropleidingen, zoals het decreet op de Vlaamse kwalificatiestructuur (2009) vooropstelt. Zo moeten alle bacheloropleidingen in het Office management voldoen aan het domeinspecifieke leerresultatenkader voor de opleidingen Office management. NVAO heeft dit kader in het academiejaar 2012-2013 gevalideerd, waardoor het ingeschaald wordt op niveau 6 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur. De opleiding is meteen aan de slag gegaan met de DLR voor het academiejaar 2013-2014 en heeft haar competentiematrix volgens de DLR opgesteld.

Anderzijds gebruikt ze het competentieprofiel office management van de Associatie KU Leuven, waar ze ook de voorzittersrol heeft in de overleggroep Handelswetenschappen en bedrijfskunde. Het competentieprofiel onderscheidt in hoofdzaak vier belangrijke rollen voor de office manager:

- Meertalig communicator
- Informatiebeheerder
- Facilitator
- Coördinator

Via de bron van dit laatste basiselement komt de opleiding dan weer verder tot haar eigen inkleuring. Zo gebruikt ze de overleggroep en haar voortrekkersrol erin als een van de manieren om aan benchmarking te doen. Het bezoeken van andere instellingen of ontvangen van een team van een andere instelling in het kader van benchmarking doet de opleiding zowel nationaal (KHLimburg) als internationaal (Hogeschool Windesheim Zwolle, IUT Montluçon Stenden, hogeschool Leeuwarden, ...). De opleiding haalt ook een gezamenlijke internationale benchmarkstudie in opdracht van de associatie aan.

De opleiding tracht kennis en inzichten te integreren die ze haalt uit onderzoek (zowel eigen onderzoek als ander; zowel praktijkonderzoek als meer theoretische studies), haar maatschappelijke dienstverlening via het

expertisecentrum Business Management, haar (posthogeschool)vormingen, bevragingen van stakeholders en samenwerkingen. Het onderzoek houdt zowel eigen onderzoek als dat van anderen in (bijvoorbeeld een Europese studie door Secretary Plus) en kan praktijk-gebaseerd of meer theoretisch gericht zijn. De hogeschool heeft een brede onderwijsvisie op papier gezet en haar strategische doelen daarin bepaald. De opleiding onderschrijft deze en richt zich op het bereiken daarvan via haar eigen context. De opleiding wil tot slot de algemene waarden van de hogeschool in haar werking en haar programma sterk benadrukken:

- Zelfontwikkeling
- Waardengericht
- Ondernemerschap
- Interculturaliteit/internationalisering
- Zorg voor studenten met een functiebeperking
- Jonge mensen kritisch leren denken

De opleiding heeft de twaalf leerresultaten uit het DLR-kader verder gecategoriseerd in drie clusters:

- Taakgerichte competenties: DLR 1, 3, 5, 10 en 11
- Interpersoonlijke competenties: DLR 2, 4 en 7
- Intrapersoonlijke competenties: DLR 6, 8, 9 en 12

Door middel van een conversietabel bewaakt de opleiding dat de opleidingsspecifieke leerresultaten de domeinspecifieke afdekken. Vanuit overleg met de adviescommissie van de opleiding zijn enkele klemtonen gelegd in de domeinspecifieke leerresultaten. De opleiding wil onderscheidend zijn voor de ruime regio en inspelen op de specifieke situaties in West Vlaanderen zoals een sterke vertegenwoordiging van zeer ondernemende KMO's. Daarom wordt bij de inhoud van het curriculum extra rekening gehouden met het werken in kleinere bedrijven, in een allround functie. De opleiding brengt alle elementen samen in haar profiel, met als accenten:

- integratie van ICT (ERP-systemen) en innovaties op het vlak van informatica (bv. spraakherkenningssoftware, social media, ...);
- moderne vormen van zakelijke communicatie;
- veel vaardigheidstraining inzake talen;
- belang van Nederlands in de doelstellingen van de opleiding;
- stimuleren van ondernemerschap;
- opentrekken van grenzen en intercultureel werken;
- internationalisering;

- inbouwen in het curriculum van meer onderzoeksvaardigheden (reeds vanaf programmafase 1 in 'werkveldoriëntatie');
- stimuleren van het nemen van initiatief via reële praktijkopdrachten;
- flexibilisering;
- waardengericht;
- gericht op zelfontwikkeling.

De ECTS-fiches zijn gebaseerd op de kaders van opleidingsspecifieke en domeinspecifieke leerresultaten. De commissie heeft vastgesteld dat deze fiches goed gekend zijn door het team en door de studenten. De opleiding heeft studiewijzers per opleidingsonderdeel uitgewerkt, waarin de ECTS-fiches opgenomen zijn. Deze studiewijzers zijn volgens de commissie zeer volledig en bieden een goede houvast doordat ze werkelijk als instrument worden ingezet. De docenten zijn betrokken in het afstemmen van de opleidingsspecifieke leerresultaten met de verschillende kaders, waarbij ze voor elk opleidingsonderdeel gemotiveerd hebben hoe de gekozen leerresultaten erin voorkomen. Dit alles is nadien gecontroleerd. De commissie stelt vast dat het hele team al geruime tijd met de kaders bezig is en er visie is die gedragen wordt door de groep. De veelheid aan input vanuit verschillende bronnen en kaders had potentieel het geheel complex en onstabiel kunnen maken, maar zit dermate logisch in elkaar dat alle input elkaar versterkt en het verhaal duidelijker maakt. De commissie waardeert daarenboven de centrale plaats die de waarden van de hogeschool innemen in de profilering van de opleiding en vooral ook de concrete uitwerking daarvan. Het inschakelen van de adviescommissie van de opleiding in verband met het toewijzen van een gewicht aan elk DLR wordt door de commissie gewaardeerd. Ze beveelt daarbij aan om deze adviescommissie eerder gevarieerd samen te stellen en vaker bij elkaar te brengen.

De opleiding heeft gekozen om het uitwerken van gedragsindicatoren in rubric-vorm te doen. De commissie merkt op dat dit een goede keuze is voor vooral de formatieve evaluatie en het (bege)leiden van het leerproces. De student ziet zowel een omschrijving van het eigen gedrag als dat waar naar gestreefd kan/moet worden. De invullingen zijn taakgericht.

De opleiding voorziet de mogelijkheid voor werkstudenten om een traject te volgen in afstandsonderwijs. Daarin kiest ze radicaal voor het principe 'vrij van tijd en ruimte'. Er zijn geen verplichte contactmomenten op de campus, studenten kunnen instappen op eender welk tijdstip, bijkomende of volgende modules kunnen eender wanneer besteld worden en de didac-

tiek en werkvormen zijn aangepast aan een volledig studentgestuurd leerproces. De commissie vindt deze opzet opmerkelijk en vooruitstrevend.

In verband met het keuzetraject Medical office manager merkt de commissie op dat de vergelijking die opleiding met andere opleidingen maakte om het programma ervan samen te stellen, vruchten afgeworpen heeft. Het niveau van de inhoud van het medische curriculum is volgens de commissie wat hoog; er wordt veel inhoudelijk van de studenten verwacht voor een office management – functie (ten opzichte van een verpleegkundige functie).

De commissie ervaart een visie die helder is omgezet in een structureel beleid en een herkenbare profilering. De opleiding betreft regelmatig de verschillende stakeholders, in grote mate maar toch genuanceerd. De sterke alumniwerking draagt een aanzienlijke meerwaarde. De commissie stelt voor om het Duits meer te promoten en na te denken over de invulling van sociale media als professioneel instrument. Daarnaast dient er gereflecteerd te worden over de inhoud van de medische opleidingsonderdelen in functie van het beroep van een medical office manager.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de generieke opleiding en van de afstudeerrichting Management assistant als excellent. De commissie beoordeelt het onderwijsproces van het studietraject voor werkstudenten (generieke opleiding en afstudeerrichting Management assistant) als goed.

De Bachelor in het Office management telt 180 studiepunten. Het modeltraject is gespreid over drie opleidingsfasen van elk 60 studiepunten. Elke fase wordt verder opgedeeld in twee semesters. In principe heeft de student keuze uit drie specialisaties: Management assistant, HR officer of Medical office manager. De laatste twee vallen als keuzetraject onder de generieke bachelor. Alle drie kunnen als regulier dagonderwijs gevolgd worden, de eerste twee kunnen ook als afstandsonderwijs (traject voor werkstudenten) gevolgd worden. De Management assistant combineert management en bedrijfseconomische vakken met talenkennis (Frans, Engels en Duits of Spaans) en informaticaexpertise. De medical office manager doet dit in het licht van de gezondheidszorg en heeft enkel Frans en Engels als vreemde talen. De HR officer combineert ICT kennis met talen (Frans en Engels) en bedrijfseconomische vakken met veel aandacht voor alle aspecten van human resources management (HRM).

De opleiding start vanuit haar onderwijsvisie voor de opbouw van het programma en de leerlijnen daarin. Het studiegebied reikt een onderwijsconcept aan (“Learn to manage, manage to learn”) dat gebaseerd is op het push & pull-model van Marc Rosenberg. Dit model bevat vier fasen van competentieverwerving: novice, competent, experienced en master/expert. Het model plaatst deze vier op een lijn van push (aangestuurd worden, ook wel supply side genoemd vanwege het aanbodgestuurd leren) naar pull (zelf op zoek gaan, ook wel demand side genoemd omdat de lerende aanstuurt). De fase van master/expert laat de opleiding voor het vervolg van de professionele ontwikkeling na afstuderen (via verdere studies of beroepservaring). De startcompetenties van een beginnende office manager bevinden zich voornamelijk op het niveau van competent. Het onderwijsconcept start met “Learn to manage”, wat verwijst naar het opbouwen van de vereiste basis in competentie om een management-gerelateerde functie uit te oefenen en naar de didactische aanpak aan de start waarin de docent het leerproces leidt. “Manage to learn” verwijst naar de conceptuele (constructivistische) opbouw van het programma naar levensecht leren in authentieke situaties, waarin de student zijn eigen leerproces managet. De opleiding haalt de leerbedrijven en de praktijkstage op het einde van het programma aan als definitieve oefeningen daarin en beoordeelt dit als sluitstuk van het programma.

De commissie vindt het model helder en goed geïntegreerd in het programma terug. Ze erkent de waarde van het model en ziet overigens duidelijk een aanzet tot levenslang leren via de conceptuele basis voor de opbouw van het programma. De student bereikt namelijk niet de eindfase in het model van Rosenberg, maar bevindt zich aan (de start van) de derde fase bij afstuderen. Hij wordt op weg gezet om te evolueren naar het master/expert niveau en zou bij afstuderen voldoende tot zelfsturing gekomen moeten zijn om dat traject zelf verder te zetten.

De opleiding gaat uit van vier inhoudelijke domeinen (talen, ICT, management, specialisatie) waarbinnen telkens drie leerlijnen richting geven: oriëntatie, uitdieping en definitieve sprong naar de praktijk. Naast deze leerlijnen formuleert ze enkele inhoudelijke evoluties die het curriculum vormgeven:

- van meer algemeen naar specifiek;
- van meer gestuurd werken naar grotere zelfstandigheid (student wordt meer en meer zelf de eigenaar van het leerproces);
- van docent gecentreerd naar student gecentreerd competentiegericht onderwijs;

- toename van het constructivisme als onderwijsmethodiek;
- van 'push' naar 'pull';
- van 'supply side' naar 'demand side';
- van oriëntatie naar uitdieping en sprong naar de praktijk.

De commissie stelt vast dat de leerlijnen consistent aanwezig zijn en zorgen voor een coherent programma dat constructief opbouwt. Ze hangen onderling logisch samen en passen binnen het onderwijsconcept en de onderwijsvisies van de hogeschool, het studiegebied en de opleiding. Het curriculum is zorgvuldig en doelgericht in elkaar gepuzzeld aan de hand van de leerlijnen. De commissie meent dat praktijk nog sterker vanaf het begin aanwezig kan zijn en moedigt aan om hier oplossingen voor te zoeken.

De commissie heeft de leerinhouden en het cursusmateriaal ingekeken. Ze stelt vast dat deze actueel zijn en aansluiten bij recente ontwikkelingen in het domein. De inhouden zijn op een goed niveau en uitdagend voor de studenten. Voor de medische opleidingsonderdelen zijn deze soms te uitgebreid of te diepgaand in verband met de functie van een office manager. De opleiding hanteert een grote diversiteit aan werkvormen en tracht de leerinhouden op verschillende wijze aangepast aan verschillende leerstijlen bij de studenten op te bouwen. Zo werkt ze met hoorcolleges, praktische toepassingen, rollenspelen, case studies, flipped classrooms, projecten, papers, groepsopdrachten en -spelen, teambuilding, bedrijfsbezoeken, taaltrainingen, etc. De commissie waardeert het feit dat de werkvormen en de aanpak van de docenten de visie van de opleiding weerspiegelen. Doordat docenten en studenten sterk vakoverschrijdend en geïntegreerd werken is enerzijds de verticale samenhang in het curriculum groot, is er weinig overlap en weten docenten hoe de studenten in de verschillende opleidingsonderdelen scoren, en werken studenten anderzijds in authentieke situaties die het juist inzetten en combineren van de verschillende competenties vereisen. De commissie suggereert om de mogelijkheden van e-learning voor het interactief aanbieden van leerinhouden nog verder uit te diepen en waar relevant de materialen die in die context voor het afstandsonderwijs werden ontwikkeld te integreren in het dagonderwijs.

De opleiding voorziet twee trajecten voor werkstudenten met een zeer specifieke opzet. De trajecten worden als afstandsonderwijs vrij van tijd en ruimte aangeboden. Dit houdt in dat studenten die werk en/of gezin combineren met studie op gelijk welk moment via een webshop een opleidingsonderdeel kunnen bestellen en een eerder modulair traject volgen.

Ze krijgen na betaling onmiddellijk een digitale cursus en toegang tot de elektronische leeromgeving ter beschikking. In geval ze dat wensen, kan een papieren versie van de studiematerialen via Standaard Boekhandel verkregen worden. De opleiding via afstandsonderwijs omvat geen andere inhouden of beoogde leerresultaten. Het diploma is identiek aan dit van het dagonderwijs. Enkel de methodiek en de noodzakelijke didactiek verschillen. Er worden oefeningen en (proef)examens aangeboden via de elektronische leeromgeving en er worden online lessen voorzien door het opnemen van de reguliere lessen, skype sessies en het werken met interactieve, virtuele classrooms. Daarnaast is er nog ruimte om het didactisch materiaal verder aan te passen aan afstandsleren (bijvoorbeeld verdere omzetting van theoretische cursussen naar e-learning). Het afstudeerproject verschilt van de reguliere trajecten en is aangepast aan de doelgroep (zie GKW3). Communicatie en ondersteuning verlopen via de elektronische leeromgeving. Er zijn geen verplichte contactmomenten, al wordt wel de mogelijkheid geboden deel te nemen aan enkele trainingsmomenten in de taallabo's op de campus, als extra ondersteuning voor de spreekvaardigheid. Wanneer een opleidingsonderdeel via een examen wordt beoordeeld, wordt dit afgenomen tijdens een examenmoment op de campus. Er zijn vier examenmomenten in het jaar, waarop de student naar wens kan deelnemen. De studenten hebben net als reguliere studenten twee examenkansen per inschrijving, maar kunnen kiezen op welk examenmoment deze op te nemen. De examens vinden 's avonds of op zaterdag plaats. De planning ligt vanaf de start van het academiejaar vast, zodat vakantiedagen ingezet kunnen worden. Studenten in het buitenland leggen het examen af op een betrouwbare partnerlocatie (ambassade, consulaat, partnerinstelling).

De commissie heeft het concept en de studiematerialen van deze trajecten voor werkstudenten bekeken. Daarnaast heeft ze in de gesprekken met de verschillende betrokkenen kennis genomen van de werking ervan. Het afstandsonderwijs is duidelijk een meerwaarde voor de opleiding en trekt een wijdverspreid publiek aan. De commissie acht deze trajecten logisch in elkaar zitten en consequent opgebouwd. Het geheel komt tegemoet aan de noden van werkstudenten en is op onderwijskundig vlak sterk gericht op geïntegreerd leren. De commissie merkt op dat concrete materialen en werkvormen erg zakelijk zijn opgesteld en mist ongeacht de diversiteit wat leerplezier en creativiteit. Net als voor het reguliere onderwijs ziet ze mogelijkheden in e-learning om leerinhouden nog interactiever te maken (online oefeningen die onmiddellijke feedback bieden of cursussen aanpassen aan digitale mogelijkheden bijvoorbeeld).

De goede verticale en horizontale samenhang van de onderwijsleeromgeving en het richtinggevende model van Rosenberg zorgen voor een overzichtelijk en goed studeerbaar geheel. De samenwerking tussen de vreemde talen, waarbij studenten consistent begeleid en beoordeeld worden, is een voorbeeld van hoe deze samenhang de student vooruit helpt. De opleiding legt een grote klemtoon op vaardigheden die verder bouwen op inzicht. De commissie treedt de opleiding bij in haar stelling dat de logica in het programma de studeerbaarheid verklaart. Studenten geven aan dat het programma sterk uitdaagt maar goed haalbaar is. De opleiding bevraagt zeer regelmatig de studenten over de studeerbaarheid en de studielast. Het doorstroomrendement ligt hoog en dat is het resultaat van de inspanningen die de opleiding levert. De commissie suggereert enkel om de verhouding van het aantal studiepunten van sommige opleidingsonderdelen ten opzichte van de werkelijke studielast die studenten erbij ondervinden te herbekijken. Zo vraagt ze zich af of Duits, voornamelijk in het afstandsonderwijs, niet zwaarder is dan het aantal studiepunten doet vermoeden.

Internationalisering is voor de opleiding een belangrijke doelstelling, waarvoor een verscheidenheid aan acties worden ondernomen. Daarbij richt de opleiding zich op drie lijnen: internationalisation@home, studentenmobiliteit en docentenmobiliteit. Enkele initiatieven die opvallen volgens de commissie, zijn:

- mogelijke stageplaatsen buiten Europa (China, India, Mexico, Colombia);
- het inschakelen van inkomende native speakers als language assistant bij taaltrainingen in de opleiding;
- de international staff days;
- de uitwisselingen zowel virtueel als reëel;
- het taalexamen van het CCIP (Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, Frans op C1 niveau) en de competentiegerichte evaluatie 'a day at the office' van het SPACE netwerk (European network voor business studies and languages);
- de buitenlandse COFEP-beurs;
- het mobility window dat vooraf duidelijk maakt welke opleidingsonderdelen zullen vervangen worden door de buitenlandse;
- verplichting om minimum de helft van de stage buiten Vlaanderen te volgen.

De commissie meent dat de opleiding goed gewerkt heeft aan dit aspect, met een helder beleid en zorgzame omkadering.

Om potentiële studenten te informeren over het aanbod van de opleiding, worden diverse instrumenten gebruikt. De hogeschool werkt hiervoor volgens een evolutielijn doorheen het jaar waarbij de aangeboden informatie van algemeen naar steeds specifiekere details per afstudeerrichting gaat naargelang de studiekeuze naderbij komt. De werving verloopt via de website, infoavonden, Start2Studydagen, SID-in's, open campus-/lesdagen, papierwerk, etc. Het studiegebied vergadert om de twee of drie jaar met secundaire scholen om een goede inhoudelijke aansluiting te bieden. In het opleidingsonderdeel Werkveldoriëntatie I wordt met de student gereflecteerd over de studiekeuze en of deze past bij de verwachtingen en het profiel van de student.

De opleiding voorziet allerlei initiatieven om de studenten te begeleiden. Alle eerstejaarsstudenten doen de LEMO-test (Leerstijlen en motivatie test van de associatie KU Leuven). Ze krijgen de feedback digitaal en worden uitgenodigd om een gesprek te hebben met de studiebegeleider en het opleidingshoofd. Jaarlijks wordt een infoavond voor deze studenten voorzien rond studiemethoden. Op de website vinden ze een digitale variant in de studiecoach en de elektronische leeromgeving biedt extra tips en tools. Tweemaal per jaar wordt een blokkalender uitgegeven. De dienst studie- en studentenbegeleiding is elke werkdag beschikbaar. Op een vast tijdstip wordt elke dinsdag het monitoraat voorzien, waarvoor studenten elektronisch kunnen inschrijven. Daar kunnen studenten thematische oefensessies volgen met betrekking tot de opleidingsonderdelen van Frans, Engels, Spaans, Duits of Recht. Een kalender maakt duidelijk welke onderwerpen behandeld worden. Laatstejaarsstudenten hebben de keuze om een opleidingsonderdeel tutorship op te nemen, waarbij ze lessen krijgen omtrent didactische competenties en andere studenten als tutor begeleiden voor Frans en Excel. Voor verschillende opleidingsonderdelen zijn er voortgangstoetsen beschikbaar, al dan niet verplicht. Studietrajectbegeleiders helpen studenten op diverse manieren voort qua studeren en trajectplanning. De opleiding bewaakt actief de studievoortgang van de studenten. Indien de studie-efficiëntie van een student onder 50% ligt, krijgt deze na een verplicht voortgangsgesprek een bindend studieadvies. De studiegebieddirecteur beslist in overleg met een studietrajectbegeleider over studenten die tweemaal onder de 50% scoren. De opleiding heeft een verantwoordelijke voor diversiteitsbeleid en investeert in het begeleiden van studenten met specifieke statuten. Voor psycho-sociale begeleiding staat de dienst Studentenvoorzieningen in, indien docenten en studietrajectbegeleiders de noodzaak zien een student door te verwijzen. De ombuds wordt ingeschakeld voor examenkwesties.

In het afstandsonderwijs is de studiebegeleiding noodzakelijkerwijs individueel en specifiek.

In de opleiding is een verantwoordelijke voor de jobdienst aanwezig. Deze houdt vooral structureel contact met het werkveld, adviseert de opleidingsraad en volgt evoluties in gevraagde competenties op. De jobdienst is tevens onderdeel van de begeleiding die de opleiding voorziet voor uitstromende studenten. Verder kunnen vacatures door bedrijven rechtstreeks op de website van de hogeschool gepost worden, waarna alle laatstejaarsstudenten deze via email ontvangen. De studenten kunnen met een eenvoudige knop onmiddellijk solliciteren voor de vacature. In het kader van het leerbedrijf hebben de studenten dan reeds een sollicitatietraining gedaan. Studenten die verder willen studeren kunnen terecht op de jaarlijkse infoavond of de dienst studie- en studentenbegeleiding.

De commissie is aangenaam verrast door de grote zorg die de opleiding heeft voor studenten met functiebeperkingen en beschouwt dit als voorbeeld voor anderen. Doorheen het beleid en de faciliteiten wordt hier structureel aandacht aan besteed. Er zijn bijvoorbeeld specifieke aanpassingen aan de infrastructuur, speciale software wordt ingeschakeld voor dyslexie, een gebarentolk vertaalt opgenomen lessen, er is GON-begeleiding en een studiebegeleider specifiek voor functiebeperkte studenten, ... Dit alles wordt gedragen door een sterke deskundigheid in de opleiding. Alle studenten hebben per traject een enkel aanspreekpunt, waardoor ze goed en efficiënt voortgeholpen kunnen worden. Zelfs in de begeleiding van de studenten voorziet de opleiding een leercurve. Ze krijgen aandachtspunten waarop ze moeten verbeteren en waarop ze aangesproken worden. Studenten met beperkingen worden aangespoord hun specifieke kwaliteiten te leren kennen en in te zetten. Het studieadvies dat anderzijds vrijblijvend wordt aangeboden, is dan weer voldoende aanmoedigend. De commissie acht de omkadering, de begeleiding op maat van elke student en de nazorg sterke punten van de opleiding. Ze meent wel dat de opleiding de optie voor tutorship meer moet promoten om de deelname te vergroten.

De opleiding hecht veel belang aan haar contact met haar alumni. Dat doet ze reeds lange tijd, getuige het adressenbestand dat ze ter beschikking heeft voor haar communicatie met afgestudeerden en dat teruggaat tot 1967. Alumnibijeenkomsten worden door het studiegebied en/of de opleiding georganiseerd. Jaarlijks wordt een bijeenkomst voorzien voor afwisselende groepen van afgestudeerden van periodes van tien jaar (bijvoorbeeld de ene keer afgestudeerden van 2000 tot 2010, de andere keer

een andere periode). De alumniwerking wordt in beide richtingen ingezet. De opleiding houdt voeling met het werkveld en gaat actief bij alumni advies vragen of stageplaatsen inwinnen. De alumni kunnen zich met een LinkedIn- of Facebookprofiel aanmelden op een speciaal voor hen ontworpen webruimte. De commissie waardeert de betrokkenheid en het contact met de alumni. Ze meent dat de opleiding inzet op levenslang leren via het vormingsaanbod en een hechte gemeenschap creëert via haar alumnibeleid.

De commissie heeft een aangename, warme opleiding ervaren, die dicht bij de student staat, waar respect is en ruimte voor het ontwikkelen van competenties, nieuwe ideeën en experimenten. Dit geldt vooral ook voor het opleidingsteam, dat door onderlinge draagkracht samenhangt en dynamisch innoveert. De docenten handelen met waardering en respect en krijgen dit zelf ook van hun management. De gezamenlijke bezorgdheid om het beste onderwijs voor de studenten te voorzien uit zich niet enkel in het efficiënte overleg tussen docenten binnen de vakgroepen, maar ook in het engagement dat ze met de jaarthema's aangaan. Deze thema's geven ieder jaar de accenten en doelstellingen aan waar de opleiding op wil inzetten. Zo verbetert de opleiding zichzelf steeds verder en verrijkt ze zichzelf met kwalitatieve toevoegingen. Het team neemt als geheel voortdurend initiatieven om de opleiding en de individuele medewerker vooruit te brengen. De opleiding creëert een kader dat de docenten niet beperkt maar ondersteunt. Medewerkers worden zo bijvoorbeeld niet verplicht tot internationale mobiliteit maar wel sterk ondersteund en aangemoedigd om samen dergelijke initiatieven op te nemen. Elke medewerker krijgt de nodige vrijheid en autonomie om zich te ontplooiën en dingen uit te proberen. Daarbij krijgen ze veel feedback van collega's, management en studenten. Het aantal docenten (een docent per zestien studenten; ongeveer gelijk verdeeld qua geslacht) zorgt ervoor dat doorheen de drie opleidingsfasen met kleine klasgroepen gewerkt kan worden. De commissie acht de kwaliteit van het team hoog en de kwantiteit in degelijke verhouding met de persoonlijke onderwijsaanpak die nagestreefd wordt.

De competenties van de docenten worden door de opleiding in vier kernaspecten ondergebracht: inhoudelijke vakkennis, didactische kwaliteiten, thuiszijn in de organisatiecultuur en engagement voor de hogeschool. Vanaf de aanwerving en later in de beoordelingen worden deze elementen nagaan. De opleiding zoekt naar een ideale mix tussen gastlectoren en voltijdse docenten om zowel de inbreng van gespecialiseerde praktijkmaterie als de continuïteit en gedragenheid te waarborgen. Vooral docenten

in de economische opleidingsonderdelen hebben praktijkervaring of staan deels in het bedrijfsleven. Nieuwe medewerkers worden geselecteerd via twee jury's, waaronder een externe recruiteringsconsulent. Zij krijgen aan de start een specifiek vormingsprogramma en krijgen leerwegbegeleiding door een ervaren collega. Elke docent moet in het bezit zijn van een diploma van pedagogische bekwaamheid om vast benoemd te kunnen worden. Voor de functioneringsgesprekken moeten de docenten zich schriftelijk voorbereiden op het bespreken van het jaarthema (en hun bijdrage eraan) en enkele vaste rubrieken. Didactische navormingen gebeuren volgens het aanbod van de associatie en de hogeschool of vanuit initiatieven van het studiegebied (gebundeld onder de titel 'HW&B Academy'). Vakinhoudelijke bijscholing gaat via de VIVES Kortrijk Business School of op basis van het externe aanbod. De opleiding tracht zoveel mogelijk docenten stagebegeleider te maken om voeling te houden met de praktijk. Voor de taakverdeling gebruikt de opleiding een uitgewerkt systeem. De commissie herhaalt dat de omkadering voor docenten, die noch bemoederend noch te vrijblijvend is, de motivatie hoog houdt en zorgt voor systematische professionalisering. Door samen te richten op bepaalde thema's binnen een afgesproken periode en dit op te volgen in formele gesprekken, is een structureel beleid te herkennen dat tegelijk tegemoet komt aan persoonlijke wensen en de noden van de opleiding.

De commissie heeft de infrastructuur bezocht en de elektronische leeromgeving bekeken. De campus is modern, zowel in zijn architecturale vorm als in zijn didactische mogelijkheden. Er is een grote verscheidenheid aan leslokalen: negen auditoria, drie taallabo's, drie specifieke lokalen voor vaardigheidstraining, groepsdynamica of verkoopgesprekken, een lokaal met digitaal bord, vijf computerlokalen met elk 40 vaste computers, vrije computerwerkruimtes voor de studenten en 22 gewone leslokalen. In verschillende lokalen is naast de gebruikelijke IT-infrastructuur ook het nodige materiaal voorzien om snel en eenvoudig lessen of opdrachten op te nemen. Er zijn laptops, iPads en dictafoons om uit te lenen. Allerlei software en apparatuur (o.a. voor spraakherkenning) zijn beschikbaar. De studenten kunnen over de hele campus gebruik maken van het draadloos netwerk en kunnen van buiten de campus via een login software en bestanden op de centrale servers gebruiken. Elke student heeft een persoonlijke ruimte op de dataserver. Voor de leerbedrijven wordt een hal voorbehouden als projectruimte. Er zijn multimediacellen (waarvan één een volledig uitgeruste opnamestudio behelst) ter beschikking van de docenten ter ondersteuning van het vrij van tijd en ruimte studeren. De bibliotheek is centraal gelegen en voorzien voor alle aanwezige opleidingen op de campus. Per

studiegebied is er een verantwoordelijke voor de collectie. De bibliotheek heeft aparte werk- en presentatieruimtes en biedt naast de lokale collectie een groot aanbod aan elektronische bronnen. In de nabije toekomst zal een grote nieuwe vleugel aan het gebouw komen, waarbij de docenten inspraak hebben over de inrichting van de lokalen. De commissie meent dat de campus een aangename, mooie omgeving is die studenten stimuleert. Er zit duidelijk een onderwijskundige visie in de lokalen en hun inrichting. De taallabo's worden intensief gebruikt en de toekomstige labo's worden naar de didactische wensen van de docenten ingericht. De mogelijkheid om lessen uiterst eenvoudig op te nemen is waardevol en biedt grote voordelen. De enige opmerking van de commissie op dit aspect heeft betrekking op de opnameplaats (met mogelijkheid tot observatie in de naastliggende ruimte) die voorlopig enkel voor sales-opleidingsonderdelen gebruikt kan worden. Deze werkwijze kan voor opleidingsonderdelen in de verschillende trajecten een meerwaarde zijn, bijvoorbeeld voor het inoefenen van verschillende soorten gesprekken via rollenspelen in het HR officer traject.

De commissie stelt een gestructureerde aanpak van kwaliteitszorg vast, die gedreven wordt door een sterke wil om te verbeteren en in te spelen op actuele vragen vanuit het werkveld, studenten, docenten en de maatschappij. Het team beseft het belang van de materie en neemt verantwoordelijkheid op om samen verder te komen. Er is duidelijk een PDCA-cyclus herkenbaar met strategieën op lange en korte termijn. Het studiegebied formuleert elk jaar een jaarthema, dat centraal staat bij de professionalisering en de functioneringsgesprekken. Het thema voor een volgend academiejaar wordt op het einde van het voorgaande tijdens een strategische tweedaagse gekozen, vaak uit verbetervoorstellen die tijdens het jaar werden opgepikt. Het opleidingsteam kent voor de start van het volgende academiejaar het thema en kan er reeds over brainstormen. Tijdens dat jaar worden alle verbeteracties erop geënt. Daarnaast formuleert het studiegebied algemene operationele doelstellingen per jaar. De opleiding formuleert aanvullend specifieke operationele doelstellingen tot op niveau van de keuzetrajecten. Regelmatige bevragingen zorgen voor interne en externe input en feedback. De opleiding hecht belang aan aanbevelingen en advies vanuit diverse bronnen. Samengevat heeft de commissie een systematisch, gemotiveerd en consequent kwaliteitszorgbeleid gezien.

Het programma van de opleiding is helder en de doelstellingen zijn er goed in geïntegreerd. De aanwezige leerlijnen zorgen voor een coherent geheel. De leerinhouden en het cursusmateriaal zijn actueel en van een goed niveau. Er wordt een grote diversiteit aan leervormen gehanteerd. Het afstandson-

derwijs is een meerwaarde voor de opleiding, hoewel voor dit traject nog een aantal aandachtspunten bestaan. De opleiding heeft een helder beleid inzake internationalisering dat op een kwalitatieve manier is geoperationaliseerd. Studiebegeleiding is van instroom tot uitstroom een sterk punt van de opleiding. Er is een actieve alumniwerking. Er is een goed uitgewerkt personeelsbeleid met als resultaat een even goed opleidingsteam. De opleiding beschikt over een moderne infrastructuur, zowel qua architectuur als didactische mogelijkheden. Kwaliteitszorg is systematisch en consequent aanwezig binnen het opleidingsteam. De commissie is ervan overtuigd dat het onderwijsproces in de hogeschool VIVES Zuid op dermate veel punten de basiskwaliteit structureel overstijgt dat een excellente score hier gerechtvaardigd is. De vele goede zaken die de commissie heeft vastgesteld tijdens het bezoek versterken elkaar waardoor het geheel de delen overstijgt.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau van de generieke opleiding en van de afstudeerrichting Management assistant als goed. De commissie beoordeelt het gerealiseerd eindniveau voor het studietraject voor werkstudenten (generieke opleiding en afstudeerrichting Management assistant) als voldoende.

De opleiding vertrekt voor haar toetsbeleid vanuit het evaluatiecharter dat de hogeschool heeft ontworpen. Daarin wordt uitgegaan van drie niveaus van toetsing die elkaar versterken: macro (hogeschoolbrede input), meso (activiteiten op niveau van het studiegebied en de opleiding), micro (activiteiten op niveau van de individuele lector of het onderwijsteam). Het resulterende toetsbeleid van de opleiding omvat enkele richtinggevende basiselementen. Op vlak van onderwijskundige aanpak is er een evolutie van instructie-gebaseerde kennisopbouw naar praktijk-gebaseerd leren en trainen, in authentieke situaties. De evaluatie volgt deze lijn met meer kennisgerichte toetsen aan het begin van de opleiding naar competentiegericht en geïntegreerd evalueren aan het einde. De opleiding hecht belang aan het geven van zowel feedback als feed forward, op summatieve en formatieve beoordelingen. Ze ziet een volledige evaluatie als het beoordelen van basiskennis, gedrag, product en de wijze waarop de student het resultaat overbrengt. Er wordt met een toetsmatrix gewerkt om de variatie en consistentie van toetsvormen te bewaken. Een stagebegeleider geeft geen score maar een beschrijving van het gedrag via de rubrics methode. De evaluatie van het afstudeerproject, bestaande uit het leerbedrijf en de stage, gebeurt door een team dat deze rubrics methode hanteert.

Naast deze basiselementen draagt de opleiding zorg voor de borging en de transparantie van het toetsen. De borging gebeurt wederom op verschillende niveaus en vanuit verschillende invalshoeken. Een examencommissie bewaakt de inhoud en organisatie van de examens, het eindniveau en de objectiviteit en validiteit van het evaluatiegebeuren over de diverse studenten heen. Onder deze commissie staat de evaluatiecommissie, die examens screent en resultaten onderzoekt. Opvallende verschillen in beoordelingen worden gemeld aan de examencommissie. In de evaluatiecommissie worden de docenten mee betrokken door per inhoudelijk domein (talen, ICT, management, afstudeerkeuze) een docent in te schakelen. De evaluatiecommissie wordt soms uitgebreid met studenten om andere thema's rond toetsen te bespreken. In dat geval wordt dit een 'evaluatiecommissie +' genoemd. Om binnen de vakken consistent te handelen bestaat er per vakdomein een examenvakgroep. De afstudeerprojecten worden door kernteams (één voor het leerbedrijf, één voor de stage) beoordeeld. Er is een onderwijscoach die de medewerkers ondersteunt en vorming aanbiedt. Het opleidingsmanagementteam wordt ingeschakeld als permanente onderwijscommissie die beslissingen neemt over het gehele onderwijsproces, inclusief evaluatie, en de toetsmatrix controleert. De docenten zijn verplicht verbeterleutels op te stellen en worden in evaluatiegesprekken aangesproken over hun toetsaanpak. Als laatste middel is er de ombuds, die optreedt bij klachten en bijkomende vragen.

Voor de transparantie van het toetsen is naast het onderwijs- en examenreglement de studiewijzer het belangrijkste instrument. Deze omvat de ECTS-fiches, aangevuld met alle relevante informatie rond de onderwijsaanpak en evaluatie van de opleidingsonderdelen. Voorbeeldexamens en studeertips worden steeds of in de studiewijzer of in de cursus opgenomen. De docenten bespreken deze informatie in de lessen en gebruiken regelmatig toetsen uit voorgaande jaren als te bespreken voorbeeld in groepsopdrachten. De studietrajectbegeleiders en de studiegebieddirecteur lichten daarbuiten verder toe. Voor het afstandsonderwijs zijn de studiewijzers uitgebreider opdat er minder rechtstreeks contact nodig zou zijn. Na elke examenperiode is een vast feedbackmoment ingepland waarop de docenten aanwezig zijn.

De commissie waardeert sterk de consistentie en samenhangende logica van het toetsbeleid. Ze stelt vast dat de opleiding een goed geheel heeft uitgewerkt dat gedragen is, dicht bij het menselijke en het authentieke staat en gedetailleerd uitgebouwd is. Alle instrumenten (toetsmatrijzen, verbeterleutels, beoordelingsdocumenten, ...) zijn grondig en efficiënt

ontwikkeld en ingezet. Toch laat de opleiding het daar niet bij en blijft ze voortdurend vooruit streven om te innoveren en te verbeteren, met steeds in het achterhoofd de controle of het niveau gehaald wordt. Zo plant ze een assessment center in de komende nieuwbouw en wordt jaarlijks gestructureerd met een jaarthema rond evalueren gewerkt, waarbij het volledige team en indien relevant ook studenten worden ingeschakeld doorheen het jaar. De commissie is onder de indruk van het engagement op dit vlak.

De commissie heeft enkele examens ingekeken en stelt vast dat deze van hoog niveau zijn. Voor de studenten in het afstandsonderwijs heeft men flexibele oplossingen gezocht in het gebruik van moderne technologieën en tegelijk het niveau aangehouden dat voor de andere trajecten geldt. De commissie vindt dit sterk.

Het afstudeerproject bestaat uit twee delen: het managen van een leerbedrijf en de praktijkstage. Het geheel wordt beoordeeld aan de hand van rubrics. De leerbedrijven zijn virtuele bedrijven die deel uitmaken van het internationale netwerk van PEN/COFEP. De studenten managen in groepjes van vijf tot zes personen een leerbedrijf. Daarbij worden ze geacht alle aspecten van het bedrijf in handen te nemen. Ze leren het authentieke, geïntegreerde werken in een bedrijf dat ze zelf aansturen. De opleiding gebruikt deze leerbedrijven als een labo-omgeving, waarin studenten op alle beoogde leerresultaten werken en beoordeeld worden maar de ruimte krijgen om fouten te maken en daarvan te leren. Tegelijk kan de opleiding bijsturen waar nodig om te zorgen dat elke student klaar is om aan de slag te gaan op een stage, met een duidelijk beeld van het individuele profiel van competenties en een planning om verder te ontwikkelen. Elk leerbedrijf heeft een reëel bedrijf als peter, dat adviseert en informeert. De leerbedrijven functioneren alsof ze een echt bedrijf zijn, zonder financiële gevolgen, en nemen dus deel aan de internationale COFEP-beurs, plaatsen bestellingen en leveren producten of diensten af aan de andere COFEP-leerbedrijven. Elk leerbedrijf sluit af met een jaarverslag. De docenten kunnen via een eigen leerbedrijf specifieke (probleem-)situaties in gang zetten of uitlokken om de studenten te testen. De globale beoordeling van dit project wordt door drie vaste begeleiders gedaan, die alle leerbedrijven observeren, begeleiden of bijsturen en evalueren. De eindscore voor een student bestaat voor 20% uit een groepsscore, 80% uit een individuele score. Voor de beoordeling wordt gebruik gemaakt van permanente evaluatie, procesevaluatie, productevaluatie, peerassessment en presentatie/verdediging.

Voor de studenten in de trajecten voor werkstudenten (afstandsonderwijs) gaat de opleiding ervan uit dat deze vanwege hun ervaring in een reële werkomgeving weinig meerwaarde hebben aan het deelnemen aan leerbedrijven. Deze studenten dienen een inhoudelijk topic, liefst verbonden aan de eigen werkplaats, uit te diepen in een eindwerk, dat een meerwaarde moet betekenen voor het werkveld. Dit eindwerk komt niet volledig tegemoet aan de domeinspecifieke leerresultaten 4 en 7, die handelen rond het werken in groep. Indien de student zijn ervaring van het werken in groep niet via EVC kan bewijzen, wordt er voor dit element een afzonderlijke opdracht gegeven. De student moet het eindwerk verdedigen en wordt zowel inhoudelijk als op (eigen en/of vreemde) taal beoordeeld.

De commissie stelt voor na te denken over een meer onderzoeksgerichte opdracht voor de reguliere trajecten waarin studenten zelfstandig een topic uitwerken. De opleiding toont in het keuzetraject HR officer en in de trajecten voor werkstudenten dat dit soort bachelorproef wel een meerwaarde zou kunnen opleveren en kan daar inspiratie halen om dit beperkt in te voeren in de andere trajecten.

De praktijkstage in de derde fase is het tweede deel van het afstudeerproject. De stage loopt 14 weken en vindt plaats in de laatste semester. Minimum de helft van de stage is verplicht buiten Vlaanderen (in het buitenland of in Brussel/Wallonië) behalve voor het keuzetraject Medical office manager, waar de studenten op minimum twee verschillende diensten moeten werken. De student voert zelf een screening van de mogelijke stageplaats uit met een standaard document waarin potentiële stageopdrachten worden nagegaan en bespreekt dit met de stagelector van de hogeschool. De relevantie van de inhoud van de opdrachten wordt bekeken in het licht van de afstudeerrichting en het keuzetraject. De stage wordt opgevolgd via intakegesprek, terugkomdag, stagebezoeken en regelmatige rapporteringen die de studenten opstellen. De opleiding heeft de begeleiding en opvolging met veel details uitgewerkt en gestandaardiseerd. In de helft van de stage, of tussen de twee 'deelstages' in, bespreken de studenten op een terugkomdag een tussentijdse zelfevaluatie en de groeimogelijkheden waaraan ze willen werken. In het afstandsonderwijs omvat de stage 30 of 60 werkdagen, al naargelang de beroepservaring van de student. De studenten stellen een portfolio op en bespreken de opzet van de stage met de stagecoördinator. De helft van de taken dienen een internationale focus te hebben en er moet minimaal één vreemde taal gebruikt worden. De stage kan in het eigen bedrijf indien er een stagefunctie als office manager mogelijk is en er een stagementor aangeduid wordt. Een

kernteam voor stage beoordeelt het geheel met input van de stageplaats. Hoewel het werkveld aangeeft dat een lange stage van veertien weken bij één bedrijf voor hen interessant zou kunnen zijn, meent de commissie dat het opdelen van deze periode in twee stages en het verplichten van een deel buiten Vlaanderen meer voordelen heeft. Zo heeft elke student meerdere contacten met het werkveld en dus een bredere ervaring. Elke student heeft kennism gemaakt met het bedrijfsleven buiten Vlaanderen en relevante kennis en vaardigheden daarbij kunnen aanscherpen. Tweemaal een takenpakket voor zeven weken opnemen zorgt wellicht voor een gevarieerdere en concretere ervaring.

De opleiding stimuleert de studenten om deel te nemen aan twee internationale competentietesten en ziet de resultaten op deze testen als een vorm van externe benchmarking. Voor Frans is dat het examen ingericht door de Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Ile de France (CCIP; 'Diplôme de Français professionnel AFFAIRES C1'), als geïntegreerde office proef is er de 'a day at the office' – test van het Space European Network For Business Studies and Languages (SPACE). De studenten van de opleiding nemen in grote getallen deel en behalen steeds goede resultaten op deze testen.

De commissie stelt vast dat het werkveld zeer tevreden is over studenten en afgestudeerden. Ze onderscheiden zich door hun allround en snelle inzetbaarheid, hoge kennis van ICT, goede talenkennis en een grote maturiteit. De opleiding bevraagt structureel de alumni en het werkveld over allerlei aspecten, waaronder de tevredenheid over de opleiding en de kansen op de arbeidsmarkt. De afgestudeerden van de reguliere trajecten vinden ten laatste na vier maanden een job. Ongeveer de helft van hen had al een contract nog voor het afstuderen. Ongeveer 20% studeert verder. Het diplomarendement per instromende cohorte is zeer hoog in vergelijking met andere opleidingen. Elke student studeert na maximaal vier jaar af. De commissie heeft een hoog studierendement gezien, veel studenten die verder studeren en een grote vraag naar afgestudeerden van deze opleiding. Dit geeft volgens de commissie aan dat de kwaliteit goed is en dat ongeacht de diverse instroomkenmerken.

De opleiding heeft voorlopig nog geen afgestudeerden van het afstands-onderwijs of van het keuzetraject Medical office manager. De examens die ingericht worden zijn echter voor deze studenten dezelfde als die van de reguliere trajecten (zij het soms via een ander medium). De kwaliteit van de afgestudeerden uit de reguliere trajecten wordt goed bevonden en de

studenten in de trajecten voor werkstudenten of het keuzetraject Medical office manager worden op stage positief geëvalueerd. Het werkveld waardeert het IT niveau en geeft reeds heel wat positieve feedback. Daarnaast is de opleiding in haar toetsvisie en -beleid steeds consistent. Op basis van die elementen heeft de commissie er alle vertrouwen in dat het traject voor werkstudenten dezelfde kwaliteit zal gaan afleveren. Daar dit feitelijk nog niet vast te stellen is, houdt de commissie zich aan de score voldoende voor het traject voor werkstudenten.

De opleiding beschikt over een transparant, consistent en samenhangend toetsbeleid. De examens zijn van een hoog niveau. Het afstudeerproject is een goede afsluiting van de opleiding. Het werkveld is zeer tevreden over de alumni en de stagiairs. Er is een hoog studierendement en studenten vinden kort na afstuderen werk.

Integraal eindoordeel van de commissie

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau - Generieke opleiding - Afstudeerrichting Management assistant - Traject voor werkstudenten (generieke opleiding) - Traject voor werkstudenten (afstudeerrichting Management assistant)	G G G G
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces - Generieke opleiding - Afstudeerrichting Management assistant - Traject voor werkstudenten (generieke opleiding) - Traject voor werkstudenten (afstudeerrichting Management assistant)	E E G G
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau - Generieke opleiding - Afstudeerrichting Management assistant - Traject voor werkstudenten (generieke opleiding) - Traject voor werkstudenten (afstudeerrichting Management assistant)	G G V V

Vermits de generieke kwaliteitswaarborg 1 als goed wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als excellent en generieke kwaliteitswaarborg 3 als goed, is het eindoordeel voor de generieke opleiding van de opleiding Office management, conform de beslisregels, goed.

Vermits de generieke kwaliteitswaarborg 1 als goed wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als excellent en generieke kwaliteitswaarborg 3 als goed, is het eindoordeel voor de afstudeerrichting Management Assistent van de opleiding Office management, conform de beslisregels, goed.

Vermits de generieke kwaliteitswaarborg 1 als goed wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als goed en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor het studietraject voor werkstudenten (generieke opleiding) van de opleiding Office management, conform de beslisregels, voldoende.

Vermits de generieke kwaliteitswaarborg 1 als goed wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als goed en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor het studietraject voor werkstudenten (afstudeerrichting Management assistant) van de opleiding Office management, conform de beslisregels, voldoende.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

- Het didactisch materiaal voor het afstandsleren kan nog verder geoptimaliseerd worden. Voornamelijk op het vlak van e-learning ziet de commissie nog groeirimte. De opleiding dient te reflecteren over de inhoud van de medische opleidingsonderdelen in functie van het beroep van een medical office manager.
- De commissie raadt de opleiding aan om na te denken over de integratie van een onderzoek(sgerichte opdracht) in de opleiding.

BIJLAGE

Personalia van de leden
van de visitatiecommissie

Romain Hulpia (1946) studeerde Pedagogische en Psychologische wetenschappen aan de Universiteit Gent. Hij werkte lange tijd als wetenschappelijk medewerker aan de UGent en verwierf een gelijkwaardigheidsattest aan een doctoraat. Sinds 1991 was hij adviseur voor het hoger onderwijs in de inspectiedienst. Hij werkte mee aan de opstart van de opleidingsdoorlichtingen van het toenmalig één-cyclus-onderwijs en was voorzitter van een honderdtal doorlichtingscommissies. Zo heeft hij onder meer het Narafi en het Rits geïnspecteerd. Sinds de invoeren van de visitaties van de hogeschoolschoolopleidingen heeft hij deelgenomen aan verschillende visitaties, zowel als voorzitter, commissielid en secretaris. Hij heeft enige ervaring met de audiovisuele sector hem niet vreemd. Hij is voorzitter van een vzw die documentaires maakt. Hij heeft ook voor de instructieve omroep gewerkt en was betrokken bij instructieve programma's zoals informatica in het onderwijs en luisteren met je ogen.

Yvan Dierckxsens, CEO (Chief Engagement Officer) van Idea 4U, is een expert in de kunst van motivatie en leiderschap. Hij traint en coacht individuen, teams en organisaties naar een hogere motivatie om hun succes te waarborgen. Hij heeft een jarenlange ervaring als succesvolle topmanager bij HR groep USG People, verantwoordelijk voor Frankrijk, Spanje en België en als CEO van Unique (5 X verkozen tot Best Employer). Hij behartigde als voorzitter de belangen van Federgon, de Belgische HR federatie.

Marjolein Van Praet is Brand Manager bij Ford Motor Company Belgium. Eerder werkte zij voor het Europese hoofdkwartier als European Sales and Planning Coördinator. Zij vormde zo een spil tussen de Europese verkoop- en productieplanning en de verschillende directies van de nationale invoerders. In haar huidige functie begeleidt zij tevens stage-studenten en bachelorproeven van verschillende opleidingen. Zij maakte verschillende jaren deel uit van de opleidingsadviesraad voor de Thomas More Hogeschool in Mechelen (Office Management) en zetelde in verschillende jury's voor bachelorproeven en praktijkexamens.

Stien Vandierendonck is master in de Gezondheidsvoorlichting en -bevordering. Als vooropleiding is ze verpleegkundige. In het begin van haar professionele carrière werd ze tewerkgesteld bij de Vereniging voor Alcohol en andere Drugproblemen en nadien bij het Vlaams Instituut voor Gezondheids promotie en Ziektepreventie. Ze ondersteunde als projectmedewerker bij laatstgenoemde de ontwikkeling van een handleiding voor scholen om te werken aan een rookbeleid. Gedurende één jaar werkte Stien voor het universitair ziekenhuis te Gent als onderzoeksmedewerker waarna ze

België verliet om twee jaar te werken in de Verenigde Staten als manager of Programs and Communications bij de National Alliance for Caregiving. In 2013 keerde Stien terug om te starten bij het Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie en Ziektepreventie als stafmedewerker sensibilisatie doelgroepen. Momenteel is ze daar nog steeds actief en helpt ze haar schouders te zetten onder het preventieve gezondheidsbeleid in Vlaanderen.

Maxie Schouten heeft in juni 2014 haar bachelordiploma Office management (afstudeertraject Sales) behaald met grote onderscheiding aan de AP Hogeschool Antwerpen. Ze heeft haar afstudeerstage voltooid bij Esprit Wholesale België N.V. en momenteel werkt ze bij Total Petrochemicals N.V. als Sales assistant op de afdeling Polymeren.

Jessica-Laura Martin is studente 3de bachelor Office management aan de Hogeschool-Universiteit Brussel (Odisee). Jessica is actief binnen de studentenraad en als studentenvertegenwoordigster binnen het kernteam van haar opleiding.

