

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

Samenvattende bevindingen en overwegingen

datum	De NVAO steunt haar inhoudelijke besluitvorming op de onderstaande elementen uit het
6 juli 2015	visitatierapport.
onderwerp	
accreditatiebesluit	<i>Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau</i>
(003775)	De visitatiecommissie (commissie) beoordeelt het beoogd eindniveau als voldoende.
bijlagen	
4	Sinds 1 januari 2014 behoren de opleidingen Office management (OM) van de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven (KAHO) en van HUB-EHSAL (HUB) tot dezelfde fusiehogeschool HUB-KAHO. Op 1 september 2014 verandert de naam van de hogeschool in Odisee. In Brussel wordt de afstudeerrichting Management assistant georganiseerd. In samenwerking met de Haute Ecole Galilée biedt deze opleiding een bi-diplomeringstraject aan. In Aalst biedt men de afstudeerrichting Management assistant en Medical management assistant aan. In Aalst is er ook een studietraject voor werkstudenten dat via afstandsonderwijs wordt georganiseerd.

Het opleidingsspecifiek leerresultatenkader is gestructureerd aan de hand van vier beroepsrollen: meertalig communicator, informatiebeheerder, organisator en co-manager. De meertalige communicator is daarbij een spilfiguur voor interne en externe communicatie. De informatiebeheerder is een ICT-vaardige informatiemanager. De organisator stuurt projecten en evenementen. De co-manager realiseert en optimaliseert mee het beleid. Deze rollen zijn duidelijk gedefinieerd en gekoppeld aan verschillende leerresultaten. De opleidingen hebben er expliciet voor gekozen om op basis van het gemeenschappelijk kader per locatie toch een aantal profilerende kenmerken in te bouwen. De opleiding te Aalst focust vooral op een regionale instroom en kiest voor een sterke lokale verankering in de regio Aalst. Deze regio ontwikkelt zich strategisch als zorgregio. Niet verwonderlijk kiest de opleiding in Brussel minder voor een lokale verankering maar voor het opzoeken van een grootstedelijke, internationale en interculturele context.

De commissie is van mening dat de opleiding voor al haar opleidingsvarianten voldoet aan de vooropgestelde kwaliteitscriteria. Op de verschillende locaties is er bewust gekozen voor andere afstudeerrichtingen aan te bieden en andere klemtonen te leggen in de doelstellingen op basis van contextuele factoren. De recent geïntroduceerde rol van co-manager en de algemene communicatie over de doelstellingen kunnen nog versterkt worden. De opleiding moet aandacht hebben voor het spanningsveld van een lokaal verankerde opleiding en een internationaal gericht diploma. De afstemming met het werkveld

Pagina 2 van 8 verloopt positief, maar de commissie merkte tijdens de gesprekken op dat de opleiding hier nog kansen laat liggen. Op het vlak van internationalisering is een duidelijk beleid aanwezig. De commissie apprecieert het biddiplomeringstraject. Een verhoogde formele afstemming van de doelstellingen is wel wenselijk.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van management assistant (Aalst), medical management assistant, studietraject voor werkstudenten en het biddiplomeringstraject als voldoende, van management assistant (Brussel) als goed.

De opleidingsprogramma's van de opleiding Office management in zowel Aalst als Brussel zijn gestructureerd op basis van de vier beroepsrollen: meertalig communicator, informatiemanager, organisator en co-manager. In het programma te Brussel kunnen studenten via keuzemodules een aantal eigen accenten leggen. In de eerste opleidingsfase kunnen studenten kiezen voor Spaans of Duits als derde vreemde taal. Vanaf de tweede fase kunnen studenten naast een derde vreemde taal ook kiezen voor een keuzemodule HRM of marketing.

In Aalst maken studenten in de eerste en tweede opleidingsfase reeds kennis met het werkveld via een inloopstage en diverse opleidingsonderdelen zoals 'Verkenning van het werkveld'. Ook in Brussel zijn er verschillende opleidingsonderdelen die de studenten kennis laten maken met het werkveld. In de eerste opleidingsfase wordt een kijkstage georganiseerd en in de tweede opleidingsfase een project eventstage. In de derde opleidingsfase wordt op beide locaties een integratiestage georganiseerd.

In het opleidingsprogramma van alle afstudeerrichtingen is internationalisering structureel ingebouwd zoals vooropgesteld in de doelstellingen. Het gaat om vier mogelijke opties: stage en opleidingsonderdelen in het buitenland, stagemobiliteit buiten Europa, studiemobiliteit buiten Europa of het volgen van het International Business Programme for incoming students. Ook in het cursusmateriaal van diverse opleidingsonderdelen heeft men aandacht voor internationalisering.

Binnen de hogeschool is er een duidelijk beleid met betrekking tot onderwijsvormen en middelen en de commissie stelde vast dat beiden aan de verwachtingen voldeden. Het studiemateriaal dient gericht te zijn op zowel de doelstellingen van de opleiding als op de praktijk van het beroep. Op beide locaties wordt gewerkt met een brede waaier aan werkvormen. Daarbij streeft de opleiding er naar om steeds dichterbij de beroepspraktijk aan te leunen en de graad van zelfstandigheid van de student steeds te verhogen.

De commissie is van mening dat het onderwijsproces voor de afstudeerrichting Management assistant te Brussel de basiskwaliteit systematisch overstijgt, met uitzondering van het bi-diplomeringstraject. Voor de opleidingsvarianten die te Aalst worden georganiseerd is de commissie van mening dat deze voldoen aan de basiskwaliteit. De commissie stelde vast dat het biddiplomeringstraject voldoet aan de basisvereisten maar miste net als bij de doelstellingen een stuk formalisering waardoor zij ook niet de nodige evidentie vond om haar score te verhogen. In de afstudeerrichting Medical management assistant zijn nog een aantal bijkomende optimalisaties noodzakelijk. Op beide locaties zijn de stages op een goede manier georganiseerd maar moet er bijkomende aandacht gaan naar de uitwerking van de bachelorproef. Ook onderzoek en maatschappelijke

Pagina 3 van 8 dienstverlening verdienen bijkomende aandacht. Het aanwezige taalbeleid kan voornamelijk in Aalst nog beter uitgewerkt worden.

De studiebegeleiding op beide campussen was volgens de commissie goed uitgebouwd. De opleidingen zorgen vooreerst in alle fasen van de opleiding voor een goede en duidelijke informatiestroom. Bij het instromen worden de studenten zo breed mogelijk wegwijs gemaakt in alle aspecten van de opleiding. De studieloopbaanbegeleiding van de studenten wordt gestuurd vanuit een gemeenschappelijke visie binnen het studiegebied. De opleiding streeft daarbij naar een studiebegeleiding op maat van de student met aandacht voor alle factoren die het studieproces kunnen beïnvloeden. In het eerste jaar ligt er een klemtoon op de overstap van secundair naar hoger onderwijs. Daarna komt de focus te liggen op de studievoortgang, in het bijzonder voor studenten met een flexibel traject. Er zijn verschillende studiebegeleidingsdiensten aanwezig en de opleiding werkt met diverse aanvullende testen om de studievoortgang van de studenten op te volgen en te voorspellen. Specifiek voor de studenten uit het hoger afstandsonderwijs biedt de opleiding te Aalst aangepaste begeleiding aan.

Tijdens de bezoeken kreeg de commissie een rondleiding op beide campussen waarbij zij vaststelde dat beiden voldeden aan de verwachtingen. Zij stelde vast dat de basisvoorzieningen overal aanwezig waren maar dat er ook nog ruimte voor verbetering is.

Op de campus te Brussel wordt een biddiplomeringstraject ingericht in samenwerking met de Haute Ecole Galilée. De commissie apprecieert deze samenwerking en ziet de meerwaarde van het traject voor alle betrokkenen in. Zij vraagt wel een verhoogde formalisering van de inhoud.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerd eindniveau van management assistant (Aalst), medical management assistant, studietraject voor werkstudenten en het biddiplomeringstraject als voldoende, van management assistant (Brussel) als goed.

De commissie stelde tijdens de bezoeken vast dat het toetsbeleid op beide campussen sterk gelijklopend is en voldoet aan de vereiste kwaliteitskenmerken. Vanuit het competentiemodel van de hogeschool werd een visietekst over het toetsbeleid op niveau van het studiegebied opgesteld. Dit werd door de opleiding geconcretiseerd in richtlijnen voor docenten met descriptorren per competentieniveau, afstemming van de leerdoelen voor de talen op de ERK-niveaus en een inventaris van de toetsvormen. De opleiding gebruikt een brede variatie aan toetsvormen en heeft richtlijnen ontwikkeld om docenten te ondersteunen bij de keuze voor de geschikte toetsvorm in relatie tot de beoogde competenties en het beoogde competentieniveau. De opleiding gaat steeds na of zowel het proces als het product wordt geëvalueerd en zorgt voor de nodige feedback bij alle beoordelingsmomenten.

Met betrekking tot het globaal gerealiseerde eindniveau stelde de commissie een hoge tevredenheid vast van de alumni en het werkveld over hun opleiding. Het Brusselse werkveld bestempelde de voormalige HUB als een 'sterk merk'. De commissie stelde vast dat de studenten van de opleiding kort na afstuderen werk vinden in een functie die aansluit bij hun opleiding. Het werkveld geeft aan dat alumni van de opleidingen vlot inzetbaar zijn en zich op korte termijn kunnen inwerken in diverse functies.

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

Aanbevelingen commissie

De NVAO onderschrijft de aanbevelingen van de commissie, in het bijzonder deze over de locatie Aalst.

Bevindingen NVAO

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

Besluit¹

betreffende de accreditatie van de Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Odisee.

De NVAO,
Na beraadslaging,
Besluit:

Met toepassing van de Codex Hoger Onderwijs, in het bijzonder de artikelen II.133-II.149, besluit de NVAO accreditatie te verlenen aan de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) georganiseerd door de Odisee. De opleiding wordt aangeboden te Aalst, Brussel met volgende afstudeerrichtingen: Management assistant; Medical management assistant (Aalst). De kwaliteit van de opleiding is voldoende.

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

Den Haag, 6 juli 2015

De NVAO
Voor deze:



Lucien Bollaert
Bestuurder

¹ Het ontwerp accreditatiebesluit werd aan de instelling bezorgd voor eventuele opmerkingen en bezwaren. De instelling heeft geen opmerkingen en/of bezwaren geformuleerd op het ontwerp accreditatiebesluit.

De onderstaande tabel geeft per generieke kwaliteitswaarborg het globaal oordeel van de NVAO weer, alsook het eindoordeel.

Generieke kwaliteitswaarborg	Oordeel ²	Oordeel ³
1. Beoogd eindniveau	Voldoende	Voldoende
2. Onderwijsproces	Voldoende	Goed
3. Gerealiseerd eindniveau	Voldoende	Goed
Eindoordeel opleiding	Voldoende *	

(*) op grond van de beslisregels uit het toepasselijke beoordelingskader

² Voor de afstudeerrichtingen: Management assistant (Aalst); Medical management assistant (Aalst); studietraject voor werkstudenten (Aalst) en Bi-diplomeringsstraject (brussel)

³ Voor de afstudeerrichting: Management assistant (Brussel)

Naam instelling	Odisee
Adres instelling	Warmoesberg 26 B-1000 Brussel
Aard instelling	ambtshalve geregistreerd
Naam associatie	Associatie KU Leuven
Naam opleiding (Graad, kwalificatie, specificatie)	Bachelor in het office management
Niveau en oriëntatie	professioneel gerichte bachelor
Bijkomende titel	geen
Opleidingsvarianten: – Afstudeerrichtingen – Studietraject voor werkstudenten	– Management assistant; Medical management assistant (Aalst) – Studietraject voor werkstudenten (Aalst); Bi-diplomeringsstraject (Brussel)
Onderwijstaal	Nederlands
Vestiging(en) opleiding	Aalst, Brussel
Studieomvang (in studiepunten)	180
Vervaldatum accreditatie, tijdelijke erkenning of erkenning nieuwe opleiding	30-09-2016
Academiejaar(en) waarin opleiding wordt aangeboden ⁴	2014 - 2015
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
ISCED benaming van het studiegebied	3 Social sciences, business and law; 34 Business and administration

⁴ Betreft het lopende academiejaar, op het ogenblik van de accreditatieaanvraag

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

Datum validatie: 10 juni 2013

Voorzitter:

- Mieke Cruyssaert, personeelsdirecteur, PREM Groep;

Leden:

- Chantal Catteeuw, verpleegkundig middenkader, Regionaal Ziekenhuis Jan Yperman (voor het bezoek aan de Hogeschool Gent en de AP Hogeschool);
- Stien Vandierendonck, manager of Programs and Communications, National Alliance Caregiving (US) (voor het bezoek aan de Hogeschool West-Vlaanderen en de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven - Odisee);
- xxx (idem);
- Benjamin Colinet, opleidingshoofd Office management, HELHA (onderwijsdeskundige);
- Anne Gruszowski, studente Office management, afstudeerrichting Medical management assistant, PXL Hogeschool (student-lid).

De commissie werd ondersteund door de volgende secretarissen:

- Filip Lammens, stafmedewerker kwaliteitszorg verbonden aan de Cel Kwaliteitszorg van de Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad, trad tot en met 30 september op als projectbegeleider en secretaris van deze visitatie.
- Vanaf 1 oktober 2014 werd deze taak opgenomen door Anne-Sophie Seghers, stafmedewerker kwaliteitszorg.