

## **Besluit** **Accreditatiebesluit met een positief eindoordeel voor de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Katholieke Hogeschool Vives Noord**

<b>datum</b>	<b>Samenvattende bevindingen en overwegingen</b>
25 juni 2015	De NVAO steunt haar inhoudelijke besluitvorming op de onderstaande elementen uit het
<b>onderwerp</b>	visitatierapport.
Accreditatiebesluit	
(003796)	<i>Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau</i>
<b>bijlagen</b>	De visitatiecommissie (commissie) beoordeelt het beoogd eindniveau als voldoende voor
4	beide varianten.

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 Zuid-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.

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.

De commissie beoordeelt het onderwijsproces als voldoende voor beide varianten.

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.

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.

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. 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.

Pagina 3 van 8 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 – Gerealiseerd eindniveau*

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau als voldoende voor beide varianten

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.

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.

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.

#### *Eindoordeel commissie*

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.

De NVAO onderschrijft de aanbevelingen van de commissie in het bijzonder de aanbeveling om de gedragsindicatoren beter af te stemmen op het nieuwe kader van de domein-specifieke leerresultaten.

#### **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.

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

betreffende de accreditatie van de Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Katholieke Hogeschool Vives Noord.

De NVAO,  
Na beraadslaging,  
Besluit:

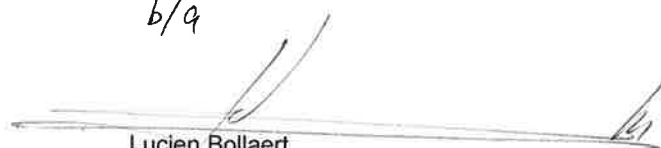
Met toepassing van de Codex Hoger Onderwijs, in het bijzonder de artikelen II.133-II.149, besluit de NVAO accreditatie te verlenen aan de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) georganiseerd door de Katholieke Hogeschool Vives Noord. De opleiding wordt aangeboden te Brugge met volgende afstudeerrichtingen: Bedrijfsvertaler-tolk en Management assistant. De kwaliteit van de opleiding is voldoende.

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

Den Haag, 25 juni 2015

De NVAO  
Voor deze:

*b/q*

  
Lucien Bollaert  
Bestuurder

---

<sup>1</sup> Het ontwerp accreditatiebesluit werd aan de instelling bezorgd voor eventuele opmerkingen en bezwaren. Bij e-mail van 16 juni 2015 heeft de instelling gereageerd op het ontwerp accreditatiebesluit. Dit heeft geleid tot enkele aanpassingen.

Pagina 5 van 8 **Bijlage 1: Globale oordelen NVAO**

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

<b>Generieke kwaliteitswaarborg</b>	<b>Oordeel BT</b>	<b>Oordeel MA</b>
1. Beoogd eindniveau	Voldoende	Voldoende
2. Onderwijsproces	Voldoende	Voldoende
3. Gerealiseerd eindniveau	Voldoende	Voldoende
<b>Eindoordeel</b>	<b>Voldoende</b>	

Naam instelling	Katholieke Hogeschool Vives Noord
Adres instelling	Xaverianenstraat 10 B-8200 Brugge België
Aard instelling	ambtshalve geregistreerd
Naam associatie	K.U. 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	– Bedrijfsvertaler-tolk, Management assistant – geen
Onderwijstaal	Nederlands
Vestiging(en) opleiding	Brugge
Studieomvang (in studiepunten)	180
Vervaldatum accreditatie, tijdelijke erkenning of erkenning nieuwe opleiding	30 september 2016
Academieja(a)r(en) waarin opleiding wordt aangeboden <sup>2</sup>	2014/15
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en Bedrijfskunde
ISCED benaming van het studiegebied	04 Business, administration and Law 041 Business and administration

---

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

1. Samen met het management het beleid in verschillende werkerreinen 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 werkerreinen 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.

Voorzitter:

- Romain Hulpia (onderwijsdeskundige), adviseur Hoger onderwijs, Departement Onderwijs en Vorming.

Leden:

- Yvan Dierckxens (domeindeskundige), managing director, Idea4U;
- Marjolein Van Praet (domeindeskundige), Brand manager, Ford;
- Maxie Schouten (student-lid), studente Office management, afstudeerrichting Management assistant, AP Hogeschool.

De commissie werd ondersteund door Wim Hoskens, stafmedewerker kwaliteitszorg verbonden aan de Cel Kwaliteitszorg van de Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad, trad op als projectbegeleider en secretaris.