

Besluit

Accreditatiebesluit met een positief eindoordeel voor de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Hogeschool West-Vlaanderen

datum	Samenvattende bevindingen en overwegingen
6 juli 2015	De NVAO steunt haar inhoudelijke besluitvorming op de onderstaande elementen uit het
onderwerp	visitatierapport.
accreditatiebesluit	
(003864)	<i>Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau</i>
bijlagen	De visitatiecommissie (commissie) beoordeelt het beoogd eindniveau als goed.
4	De opleiding Office management wordt ingericht op de campus Renaat De Rudderlaan te Kortrijk en op de campus Rijselstraat te Brugge. Beide campussen bieden de afstudeerrichtingen Management assistant (MA) en Medical management assistant (MMA) aan. De studenten kiezen vanaf het eerste jaar een afstudeerrichting. De afstudeerrichting MMA wordt ook aangeboden in afstandsonderwijs vanuit de campus Renaat De Rudderlaan. In het academiejaar 2008-2009 werd gestart met de afstudeerrichting MMA in afstandsonderwijs vanuit de campus Kortrijk. De opleiding profileert zich expliciet door het willen afleveren van office managers die 'meertalige digitale experts' zijn. De commissie is van mening dat de opleiding een goed opleidingsspecifiek leerresultatenkader heeft opgesteld en stelde ook vast dat de term 'meertalige digitale experts', net als de leerresultaten, duidelijk richtinggevend was voor de rest van de opleiding. Zowel in het programma als bij het gerealiseerd eindniveau was deze profilering terug te vinden. <i>Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces</i> De commissie beoordeelt het onderwijsproces als goed. Het programma van de opleiding is volgens de commissie een adequate vertaling van de doelstellingen. Het standaardprogramma van het dagonderwijs bestaat uit zes semesters van 30 studiepunten. Bij het afstandsonderwijs wordt het normtraject gespreid over acht semesters. Het programma is opgebouwd uit twee inhoudelijke pijlers 'communicate' en 'organise', één contextpijler 'business' of 'healthcare' (afhankelijk van de gekozen afstudeerrichting) en één integratiepijler '@work'. In de inhoudelijke pijlers ligt de nadruk op het opleiden tot 'meertalig digital expert'. De context van het beroepenveld wordt aangereikt in de contextpijler. In de @work-pijler wordt gefocust op integratie. De stage en de bachelorproef zijn opgenomen in deze laatste pijler. De opleiding volgt doorheen de verschillende pijlers het leerpad "me – team organisation/stakeholder – job".

Pagina 2 van 8 In het tweede semester is er een dag kijkstage voorzien in de opleiding. In het vierde semester krijgen de studenten van het dagonderwijs een inloopstage van twee weken. De commissie vindt dit, net als de studenten, een goed initiatief. Voor het afstandsonderwijs is hier geen inloopstage voorzien, hoewel dit ook voor hen een meerwaarde zou kunnen zijn. In semester zes lopen de studenten twaalf weken stage (blokstage). In het afstandsonderwijs is deze stage gespreid over semester zes en acht en beslaat deze steeds zeven weken stage. Studenten Medical management assistant lopen twee keer zes weken stage op twee verschillende stageplaatsen, waarvan minstens één in een ziekenhuis.

Ondanks de beperkte expliciete visievorming op het vlak van internationalisering stelde de commissie vast dat er in het programma wel verschillende initiatieven aanwezig zijn. De opleiding tracht te werken met anderstalig studiemateriaal en internationale voorbeelden in te bedden in de cursussen. Doorheen het normtraject zijn er vijf verplichte elementen. De opleiding werkt met een competentieonderwijsprogramma dat werkvormen en leermiddelen beschrijft en koppelt aan de beoogde leerresultaten. De opleiding maakt gebruik van diverse werkvormen. Het cursusmateriaal dat de opleiding gebruikt was volgens de commissie in orde. Men maakt gebruik van recent materiaal dat zo nauw mogelijk aansluit bij de realiteit van het werkveld. Interessant vond de commissie het feit dat de opleiding ernaar streeft om alle studenten op het einde van hun opleiding verschillende Microsoft Office Specialist Certificaten te laten halen. In het afstandsonderwijs werkt men in grote mate met zelfstudiepakketten die specifiek zijn aangepast voor deze doelgroep.

De commissie stelde vast dat de opleiding sterk is in studiebegeleiding, en dit zowel wat betreft instroom, doorstroom en uitstroom. De studiebegeleiding gaat uit van een correcte informatiestroom en aanvullende informatie voor studenten uit het afstandsonderwijs. Gedurende de opleiding is er goede procesondersteuning: binnenklasdifferentiatie, mentor-gesprekken, begeleidingsmomenten, etc. De trajectbegeleiding ondersteunt alle studenten met een individueel traject. Op de campus is een studiecoach en een talentcoach actief. Deze eerste ondersteunt voornamelijk op het vlak van studiemethode- en planning. De tweede is overwegend bezig met speciale statuten.

De commissie is van mening dat de opleiding haar onderwijsproces op een goede manier heeft georganiseerd. De aanpak van het afstandsonderwijs is een uitdaging waarvoor de opleiding evenwel voor het merendeel van de problematieken een oplossing heeft gevonden. De opbouw van het programma, via de verschillende pijlers en leerlijnen, is duidelijk en transparant. De organisatie en begeleiding van de stage is degelijk georganiseerd. De introductie van een aparte bachelorproef is positief, maar het concept kan nog verder uitgewerkt worden. Er is voldoende personeel aanwezig. De opleiding maakt op een goede manier gebruik van de aanwezige expertise van de docenten. Het cursusmateriaal is inhoudelijk op orde en up-to-date. Men gebruikt een brede waaier aan werkvormen. De commissie apprecieert daarbij de ontwikkeling van eigen tools door de opleiding. Studiebegeleiding is een sterk punt binnen de opleiding en draagt bij tot goede slaagcijfers. Op het vlak van kwaliteitszorg en internationalisering kan de opleiding nog bijkomende inspanningen leveren.

De materiële voorzieningen voldeden volgens de commissie aan de vooropgestelde kwaliteitscriteria. Zowel te Brugge als te Kortrijk zijn voldoende leslokalen aanwezig die uitgerust zijn met de nodige multimedia. Beide gebouwen kwamen evenwel niet

Pagina 3 van 8 aantrekkelijk tot verouderd over bij de commissie. De commissie steunt de digitale strategie van de hogeschool.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau als voldoende.

Het toetsbeleid en de operationalisering ervan was volgens de commissie in orde. De opleiding vertaalde haar competentieprofiel naar deelcompetenties in een competentiematrix. De commissie had waardering voor deze oefening, temeer omdat ze mooi opgebouwd was en een duidelijk onderscheid maakt tussen de verschillende niveaus waarop een competentie behaald dient te worden. Een sterk punt was bovendien dat de opleiding ook op het niveau van de doelstellingen de link heeft gelegd met haar evaluatie. Een interessant gegeven vond de commissie het werken met afsluitende toetsen. Om zeker te zijn dat studenten op het einde van de opleiding het VKS6-niveau behalen voor alle opleidingsonderdelen organiseert de opleiding vier afsluitende toetsen.

De leerresultaten zijn duidelijk terug te vinden in de evaluatie, wat de transparantie van het systeem ten goede komt. De evaluaties worden ook toegelicht in de lessen en in de ECTS-fiches is alle noodzakelijke informatie hierover aanwezig. De objectiviteit van de toetsing wordt bewaakt door de aanwezigheid van verbeter sleutels. De kwaliteit van de beoordeling wordt bewaakt via het Competentie Assessment Programma. Er worden feedbacksessies georganiseerd.

De commissie was tevreden over het globaal gerealiseerde eindniveau van de studenten. De commissie stelde vast dat de opleiding aflevert wat zij vooropstelt: meertalige digitale experts. Uit de gesprekken bleek een onmiddellijke inzetbaarheid van de studenten in het werkveld. Vertegenwoordigers van het werkveld gaven tijdens het gesprek aan dat zij tevreden zijn met de kwaliteit van de studenten. Zij appreciëren daarbij vooral de goede werkhouding van de studenten. De meeste alumni gaan op korte termijn na afstuderen aan de slag in een functie die gerelateerd is aan de opleiding. Een klein deel van de alumni studeert verder.

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.

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.

betreffende de accreditatie van de Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Hogeschool West-Vlaanderen.

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 Hogeschool West-Vlaanderen. De opleiding wordt aangeboden te Brugge en te Kortrijk met volgende afstudeerrichtingen: Management assistant; Medical management assistant. De kwaliteit van de opleiding is voldoende.

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

Den Haag, 6 juli 2015

De NVAO
Voor deze:

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'R' and 'Z' followed by a horizontal line.

R.P. Zevenbergen
(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	Oordeel²
1. Beoogd eindniveau	Goed
2. Onderwijsproces	Goed
3. Gerealiseerd eindniveau	Voldoende
Eindoordeel	Voldoende*

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

² Afstudeerrichtingen management assistant (Brugge/Kortrijk), medical management assistant (Brugge/Kortrijk), studietraject voor werkstudenten

Naam instelling	Hogeschool West-Vlaanderen
Adres instelling	Marksesteenweg 58 B-8500 Kortrijk
Aard instelling	ambtshalve geregistreerd
Naam associatie	Associatie Universiteit Gent
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 – ja
Onderwijstaal	Nederlands
Vestiging(en) opleiding	Brugge
Studieomvang (in studiepunten)	180
Vervaldatum accreditatie, tijdelijke erkenning of erkenning nieuwe opleiding	30 september 2016
Academiejaar(en) waarin opleiding wordt aangeboden ³	2015/16
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
ISCED benaming van het studiegebied	Social Sciences, Business and Law

³ Betreft het lopende academiejaar, op het ogenblik van de accreditatieaanvraag

1. Samen met het management het beleid in verschillende werkerterreinen 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 werkerterreinen 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:

- Mark Clerkx, senior project manager, Flanders District of Creativity⁴;
- Stien Vandierendonck, manager of Programs and Communications, National Alliance Caregiving (US);
- 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.

⁴ Mark Clerkx trok zich op 31 augustus 2014 terug uit de visitatiecommissie