



DE ONDERWIJSVISITATIE **Bachelor in het Office management** - **parallele commissie 2**

Een evaluatie van de kwaliteit van de professionele opleidingen Bachelor Office Management aan de Erasmushogeschool Brussel, Katholieke Hogeschool Leuven, Katholieke Hogeschool Limburg, Thomas More Kempen en Thomas More Mechelen

www.vluhr.be/kwaliteitszorg

Brussel – februari 2015

vluhr



**DE ONDERWIJSVISITATIE
OFFICE MANAGEMENT - PARALLELE COMMISSIE 2**

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/2015/12.784/9

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

Zou het kunnen dat een ouderpaar – bijvoorbeeld hij een getalenteerde cellist en zij een gerespecteerde doctor in de moleculaire biologie – af en toe kibbelen over de opvoeding van hun kind? Zou het kunnen dat tijdens die discussies de moeder bij hoog en laag volhoudt dat eiwitten het nec plus ultra zijn (en bijgevolg de studie van de moleculaire biologie de weg naar een mooie carrière), terwijl de vader bij hoog en laag volhoudt dat de wereld snakt naar doorleefde interpretaties van Sjostakovitsj? En zou het kunnen dat ze allebei gelijk hebben?

De opleidingen Office management die deze commissie bezocht heeft, zijn elk op hun manier op zoek naar een delicaat en breekbaar evenwicht tussen niet-veranderen en veranderen. Veranderen is nodig omdat Office management – op zich al een koepelbegrip voor opleidingen en opleidingsvarianten die in wezen soms heel ver uit elkaar liggen – toegang geeft tot een even heterocliete reeks beroepen, die echter wel minstens één kenmerk gemeenschappelijk hebben: snelle verandering. De management assistent, de medische secretaris, de bedrijfsvertaler, de event manager... allemaal komen ze terecht in een organisatie en een context die voortdurend aan verandering onderhevig is en waarvan de veranderingscadans voortdurend toeneemt. Elke dag moeten zij zich aanpassen aan nieuwe factoren en dat vergt bijzondere competenties en attitudes. *“Innovate or die”* is de slagzin van de nieuwe economie; elk bedrijf en elke organisatie proberen ze – veel sneller dan ooit voorheen – toe te passen tot in de kleinste vezels van hun structuur.

Om het veranderingsritme te kunnen bijbenen, hebben onderwijsinstellingen de hand uitgestoken naar het werkveld, dat via allerhande overlegstructuren waardevolle input geeft voor de ontwikkeling en aanpassing van curricula, het bepalen van einddoelen van de opleiding en de concrete invulling van opleidingsonderdelen. Daardoor ontstaat een tweede spanningsveld: dat tussen een algemene en een specifieke invulling van de opleiding, tussen breed vormen en het aanleren van concrete vaardigheden. Werkveld-vertegenwoordigers zijn bijna zonder uitzondering pleitbezorgers van een concrete, specifieke invulling van de opleiding, doorgaans met het oog op de onmiddellijke inzetbaarheid in de context die ze zelf het beste kennen. Daardoor komt de pedagogische visie van heel wat instellingen – breed vormen komt in de onderwijsvisie van alle instellingen die wij bezochten prominent aan bod – onder druk. Het zou mooi zijn mocht een student gaandeweg de gedichten van Rainer Maria Rilke leren smaken, maar het werkveld vraagt in eerste instantie een adequate beheersing van de Incoterms in het Duits.

Zeker voor de opleidingen Office management – in al hun verschijningsvormen en met al hun keuzetrajecten – is veranderen en innoveren van levensbelang. Het bepaalt mee de kwaliteit en de relevantie van de opleiding. Tegelijk heeft elk pedagogisch project nood aan standvastigheid, aan niet-veranderen. De opleiding hoort een traject uit te stippelen en vervolgens mensen, talenten en middelen in te zetten om jongvolwassenen langs dat traject te begeleiden. Zoiets lukt alleen als het traject enigszins ongewijzigd blijft en onderweg niet om de haverklap van koers veranderd moet worden. Omdat zij voor jongvolwassenen een veilige haven moeten zijn, moeten onderwijsinstellingen af en toe de moed hebben om niet te veranderen. Om te blijven wie en wat ze zijn en desnoods een flink eind tegen de stroom in te roeien.

Namens de commissie wil ik de lezer van dit rapport op drie bijzondere zaken attenderen die weliswaar in de neergeschreven bevindingen opgenomen werden, maar die de bijzondere aandacht van beleidsmakers en van alle stakeholders verdienen:

- Het Vlaamse onderwijslandschap heeft het afgelopen decennium een onophoudelijke golf van fusies gekend. Vrijwel elke fusieoperatie gaf aanleiding tot grote onzekerheid en zelfs ongerustheid bij de betrokken partijen en in het bijzonder bij de docenten en de omkaderende medewerkers. Zij verdienen meer rust en meer houvast om hun opdracht tot een goed einde te brengen.
- Alle bezochte onderwijsinstellingen zijn zich bewust van de bijzondere hefboomfunctie die de opleiding Office management heeft, enerzijds als opstap naar verdere studies voor studenten die bij de aanvang van hun opleiding nog niet over een goede studiemethode en/of de goede attitudes beschikten en anderzijds als algemeen vormende opleiding voor studenten uit sociaaleconomische milieus met verminderde kansen. Tijdens de visitaties waren alle commissieleden onder de indruk van de verhalen die alumni met ons gedeeld hebben. Meer dan eens bleek dat ze tijdens de opleiding Office management (opnieuw) de smaak van het studeren te pakken hebben gekregen. In tal van andere gevallen bleek de opleiding de studenten precies die persoonlijke attitudes en competenties aan te reiken die nodig zijn om de beperkingen van een weinig gunstige sociaaleconomische of culturele achtergrond te overstijgen. De commissie hoopt vurig dat dit dubbel emancipatorisch effect door de beleidsinstanties gevalideerd wordt en dat de instellingen voldoende mensen en middelen krijgen om deze hefboomfunctie verder uit te bouwen.

- Het afgelopen jaar is in de media en elders bijzonder veel aandacht besteed aan thema's als work-life-balance, het nieuwe werken en werkgerelateerde gezondheidsproblemen als burn-out of depressie. De wijze waarop docenten hun taak vervullen – eigenlijk is het woord missie hier meer op zijn plaats – is nog heel erg 'het oude werken', met veel individuele en persoonlijke inspanningen die niet gehonoreerd worden, met veel overleg dat buiten de reguliere arbeidstijd plaats vindt, met administratieve taken die op zaterdag en zondag vervuld moeten worden. Desondanks heeft de commissie nagenoeg overall (zeer) gedreven professionals ontmoet die elke gelegenheid te baat nemen om hun kennis en kunde bij te schaven, om te groeien als mens en om te excelleren. Het strekt de instituten en hun leidinggevend kader tot eer dat zij de procedures en de kanalen hebben om dergelijke, hooggemotiveerde docenten aan te trekken en te behouden. De commissie dringt er bij de hogere beleidsinstanties op aan de waarde van een gemotiveerd docentenkorps correct in te schatten en alle nodige maatregelen te nemen om de toewijding en energie van het docentenkorps op dit hoge niveau te houden.

Deze commissie heeft er bewust voor gekozen een maximaal aantal aanbevelingen en overwegingen in het rapport op te nemen. Ze heeft dat gedaan omdat ze diep overtuigd is van de intrinsieke waarde van de opleiding Office management zoals die aan de bezochte scholen georganiseerd wordt, van de scholen zelf én van de mensen die samen aan het pedagogisch proces gestalte geven. Bij elk bezoek hebben de commissieleden genoten van een gastvrij onthaal en – vooral – van verrijkende en eerlijke gesprekken met alle stakeholders. Het afleveren van een rapport dat denkpesten aanreikt en tot reflectie aanzet, is een bescheiden manier om onze dankbaarheid voor de prettige samenwerking tot uitdrukking te brengen.

Als voorzitter wil ik mijn collega-commissieleden bedanken voor hun gewaardeerde inbreng, de constructieve discussies en de scherpe analyses die ons toegelaten hebben van elke bezochte opleiding een bijzonder helder beeld te krijgen. Hun ernst en hun toewijding hebben van dit rapport een bijzonder waardevol document gemaakt, hun warme persoonlijkheden van de visitaties een boeiende ervaring. Heel in het bijzonder bedank ik Anne-Sophie Seghers, project manager bij VLUHR, die het proces van visitaties en rapportering met zacht dwingende hand in goede banen heeft geleid, het tijdspad heeft bewaakt en de commissieleden van alle informatie heeft voorzien die nodig was om een weloverwogen oordeel te kunnen vellen.

Christophe Landuyt

Voorzitter *parallele commissie 2*

| | | |
|----------------------|---|-----|
| | 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 2 | 15 |
| Hoofdstuk II | Algemene beschouwingen bij het visitatierapport Office management | 21 |
| Hoofdstuk III | De opleidingen in vergelijkend perspectief | 37 |
| Hoofdstuk IV | Tabel met scores | 49 |
| | DEEL 2 OPLEIDINGSRAPPORTEN EN SAMENVATTINGEN | |
| Hoofdstuk I | Erasmushogeschool Brussel Professioneel gerichte bachelor Office management | 55 |
| Hoofdstuk II | Katholieke Hogeschool Leuven Professioneel gerichte bachelor Office management | 85 |
| Hoofdstuk III | Katholieke Hogeschool Limburg Professioneel gerichte bachelor Office management | 117 |
| Hoofdstuk IV | Thomas More Kempen Professioneel gerichte bachelor Office management | 147 |
| Hoofdstuk V | Thomas More Mechelen Professioneel gerichte bachelor Office management | 179 |
| | BIJLAGE | |
| | Personalía van de leden van de visitatiecommissie | 211 |

VERIFIEERBARE FEITEN¹

Algemeen

Bezoekschema's

Per instelling

Hoofdstuk I Bijlagen bij het opleidingsrapport professioneel gerichte bachelor Office management Erasmushogeschool Brussel

- 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 Katholieke Hogeschool Leuven

- 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 Katholieke Hogeschool Limburg

- 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 Thomas More Kempen

- 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 Thomas More Mechelen

- 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 2

1 INLEIDING

In dit rapport brengt de visitatiecommissie Office management verslag uit van haar bevindingen over de professionele Bachelor in het 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 commissie de volgende instellingen bezocht:

- van 13 t.e.m. 14 maart 2014: Erasmushogeschool Brussel
 - Bachelor in het Office management

- van 18 t.e.m. 19 maart 2014: Thomas More Kempen
 - Bachelor in het Office management
- van 24 t.e.m. 25 april 2014: Thomas More Mechelen
 - Bachelor in het Office management
- van 8 t.e.m. 9 mei 2014: Katholieke Hogeschool Limburg
 - Bachelor in het Office management
- van 20 t.e.m. 21 mei 2014: Katholieke Hogeschool Leuven
 - 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
 - **Dhr. Christophe Landuyt**, Coordinator trainer, Fair Trade Marketing & Communication.
- Domeindeskundig lid
 - **Mevr. Linda Vandevelde**, HR verantwoordelijke, Clinical Research Organization.
- Domeindeskundig lid (expert afstudeerrichting Medical management assistant)
 - **Mevr. Chantal Catteeuw**, verpleegkundig middenkader, Regionaal Ziekenhuis Jan Yperman (Thomas More Kempen en Katholieke Hogeschool Leuven).
- Onderwijskundig lid
 - **Prof. Dr. Lut Baten**, full professor, Leuven Language Institute (KU Leuven).

- Student-lid
 - **Florence De Smet**, studente office management, Arteveldehogeschool en oud-studente office management HUB (Erasmushogeschool Brussel, Thomas More Kempen, Thomas More Mechelen, Katholieke Hogeschool Limburg).
 - **Maxie Schouten**, studente management assistent, AP Hogeschool (Katholieke Hogeschool Leuven).

Anne-Sophie Seghers, stafmedewerker kwaliteitszorg verbonden aan de Cel Kwaliteitszorg van de Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad, trad op als projectbegeleider en secretaris van deze visitatie.

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 13 maart 2014. Tijdens deze 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. 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 bestending 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 bijschaven 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 groepswork. 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 studiegebiedirecteuren, 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 2

In dit hoofdstuk geeft de commissie in vergelijkend perspectief een overzicht van haar bevindingen over de professionele bachelor Office management ingericht door Erasmushogeschool Brussel, Katholieke Hogeschool Leuven, Katholieke Hogeschool Limburg, Thomas More Kempen en Thomas More Mechelen. 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 deelrapporten van de opleidingen aan de verschillende instellingen in detail te herhalen, al zullen bepaalde delen uit dit rapport wel terugkomen in de deelrapporten. Voor een volledige onderbouwing van de oordelen en de scores van de commissie, verwijst de commissie naar de deelrapporten.

GENERIEKE KWALITEITSWAARBORG 1- BEOOGD EINDNIVEAU

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau als voldoende voor alle varianten van Thomas More Kempen, voor alle varianten van Katholieke Hogeschool Leuven, voor het bi-diplomeringstraject van Thomas More Mechelen en voor het bi-diplomeringstraject Katholieke Hogeschool Limburg.

De commissie beoordeelt het beoogde eindniveau als goed voor alle varianten van Erasmushogeschool Brussel, voor de afstudeerrichting Management assistent, de afstudeerrichting Intercultural relations management en het studietraject voor werkstudenten van Thomas More Mechelen en voor de afstudeerrichting Management assistent en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk van Katholieke Hogeschool Limburg.

De leerresultaten van alle opleidingen zijn in lijn met het domeinspecifieke leerresultatenkader en passen binnen het Vlaamse kwalificatieraamwerk. Door het hanteren van het domeinspecifieke leerresultatenkader rijmen alle opleidingsdoelstellingen grotendeels met de actuele eisen (in internationaal perspectief) van hun vakgebied.

De opleidingen hebben de vertaling van het domeinspecifiek referentiekader in een **opleidingsspecifiek referentiekader** adequaat aangepakt, waarbij alle opleidingen aandacht hebben besteed aan wat men als einddoel beoogt. Thomas More Mechelen weet de opleidingspecifieke leerresultaten sterk te bundelen in vijf beroepsrollen en deze grafisch weer te geven wat het mogelijk maakt om op een bevattelijke manier met de verschillende stakeholders te spreken over het opleidingsprofiel. De commissie vindt het sterk dat de Katholieke Hogeschool Leuven binnen het eigen competentiekader in overleg met het werkveld naast de drie verdiepingsniveaus die aangeven wat de opleiding wenst te bereiken, een indicatief expertniveau heeft opgesteld en toegevoegd. Het expertniveau laat studenten toe kennis te maken met wat volgt na de opleiding en biedt sommige studenten de mogelijkheid te excelleren. Deze oefening dient wel nog verder te worden voltrokken.

De eigenheid van alle opleidingen wordt mede gevormd door het publiek dat de opleiding aantrekt en de context waarin de opleiding opereert. Hoewel alle opleidingen beschikken over een **visie** is deze niet overal even sturend voor het onderwijsproces en de evaluatie. Erasmushogeschool Brussel weet zich duidelijk te profileren door in te zetten op co-management en het emancipatorische aspect binnen de visie sterk te beklemtonen. Ook Thomas More Mechelen beschikt over een duidelijke profilering en weet

deze helder mee te delen aan de verschillende stakeholders. Katholieke Hogeschool Limburg wenst zich vooral te profileren binnen het leerresultaat meertalige interne en externe communicatie. De opleiding beschikt over een visie op het beroep die ze sterk heeft vertaald in 5 krachtlijnen die sturend zijn voor het programma en voor de verwerving van de beoogde competenties.

Alle opleidingen trachten rekening te houden met recente evoluties binnen het **werkveld** bij het invullen van het curriculum en betrekken het werkveld door middel van gastcolleges, stage- en casusprojecten. Dergelijke opdrachten vergemakkelijken voor studenten de overgang van studeren naar werken.

De opleidingen investeren volgens de commissie nog te weinig in structurele contacten om een nationale **benchmarking** uit te voeren. De commissie beveelt de opleidingen aan te investeren in overkoepelend overleg waarbij kennis en expertise worden uitgewisseld. Wat de ene opleiding meer heeft, heeft de andere opleiding minder. De commissie roept op tot samenwerking, en uitwisseling van ideeën, visie,... Het uitwisselen van docenten en studenten en werken rond een gezamenlijk project zou een voorwaartse stap kunnen zijn. Vanuit deze optiek waardeert de commissie ten zeerste initiatieven zoals de gemeenschappelijke benchmarking in de opleidingen Office management die deel uitmaken van de associatie KULeuven.

Drie opleidingen richten een **bi-diplomeringstraject** in wat studenten de mogelijkheid biedt een dubbel diploma te behalen. Thomas More Mechelen en Katholieke Hogeschool Leuven hebben een samenwerkingsakkoord met Haute Ecole Galilée. Katholieke Hogeschool Limburg heeft een bi-diplomeringsovereenkomst met Haute Ecole Libre Mosane. Alle bi-diplomeringstrajecten zijn enkel toegankelijk voor studenten uit de afstudeerrichting Management assistant. Het beoogde eindniveau van de aangeboden trajecten stemt overeen met het domeinspecifiek referentiekader. De afstemming tussen de verschillende opleidingen kan volgens de commissie echter overal worden geïntensifieerd.

Algemeen stelde de commissie vast dat het beoogde eindniveau van de opleidingen Office management aan alle bezochte instellingen voldoet aan de vooropgestelde generieke kwaliteitseisen. De domeinspecifieke leerresultaten zijn overal terug te vinden en de opleidingen hebben geïnvesteerd in het uittekenen van een eigen visie en profilering. Omwille van de sterke profileringen die Erasmushogeschool Brussel, Thomas More Mechelen en

Katholieke Hogeschool Limburg vooropstellen en uitdragen, beoordeelt de commissie deze opleidingen als goed. Thomas More Kempen en Katholieke Hogeschool Leuven kunnen hier nog verder in evolueren, wat leidt tot een score voldoende. Ook de bi-diplomeringstrajecten van Thomas More Mechelen, Katholieke Hogeschool Limburg en Katholieke Hogeschool Leuven worden als voldoende beoordeeld.

GENERIEKE KWALITEITSWAARBORG 2 - ONDERWIJSPROCES

De commissie beoordeelt het onderwijsproces als voldoende voor alle varianten van Thomas More Kempen, voor het studietraject voor werkstudenten van Erasmushogeschool Brussel, voor het studietraject voor werkstudenten en het bi-diplomeringstraject van Thomas More Mechelen, voor het bi-diplomeringstraject van Katholieke Hogeschool Limburg en voor het bi-diplomeringstraject van Katholieke Hogeschool Leuven.

De commissie beoordeelt het onderwijsproces als goed voor de reguliere opleiding van Erasmushogeschool Brussel, de afstudeerrichting Management assistant en de afstudeerrichting Intercultural relations management van Thomas More Mechelen, de afstudeerrichting Management assistant en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk van Katholieke Hogeschool Limburg en voor de afstudeerrichting Management assistant, de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk en de afstudeerrichting Medical management assistant van Katholieke Hogeschool Leuven.

In alle opleidingen wordt het curriculum gerealiseerd in drie opleidingsjaren (180 studiepunten). Erasmushogeschool Brussel en Thomas More Mechelen bieden ook een **studietraject voor werkstudenten** aan zoals geregistreerd in het Hogeronderwijsregister. De commissie waardeert dat Erasmushogeschool Brussel met het studietraject voor werkstudenten tracht tegemoet te komen aan de vraag van werknemers die vaak wel al de titel van office manager of management assistant dragen, maar niet over een bachelordiploma beschikken. Thomas More Mechelen biedt naast de dagopleiding de afstudeerrichting Management assistant ook als avondopleiding aan (64 studiepunten). De opleiding is momenteel alleen toegankelijk voor houders van een graduaat Meertalig secretariaat (HBO5). Het verbreden van het instroombeleid verdient echter aanbeveling.

Binnen de vormgeving van de opleidingsprogramma's valt de grote hoeveelheid **afstudeerrichtingen** eventueel aangevuld met bijhorende keuzetrajecten op. Met uitzondering van Erasmushogeschool Brussel die ervoor kiest een generieke opleiding aan te bieden met keuzevakken, bieden alle

opleidingen afstudeerrichtingen aan en dienen studenten van bij aanvang een afstudeerrichting te kiezen. De commissie meent dat de opleidingen zich dienen te beraden over de verhouding tussen het breed opleiden van studenten en het aanbieden van keuzetrajecten, waarbij de toegevoegde waarde van de afstudeerrichtingen tegenover de basisopleiding dient te worden afgewogen. De commissie vindt het belangrijk dat opleidingen zich hiervan bewust zijn en hieromtrent een doordacht beleid opzetten. De commissie merkt bijvoorbeeld op dat zowel Thomas More Kempen, Katholieke Hogeschool Leuven als Katholieke Hogeschool Limburg de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk aanbieden, maar dat enkel in Katholieke Hogeschool Limburg een opsplitsing wordt gemaakt tussen de major vertalen en de major tolken. Bij Thomas More Kempen en Katholieke Hogeschool Leuven ligt het accent vooral op het vertalen, waardoor het aspect tolken wat raakt ondergesneeuwd. De commissie heeft echter begrip voor het feit dat dat de naamgeving van de afstudeerrichting buiten de wil van de opleiding ligt, maar waarschuwt voor het zo adequaat mogelijk informeren van studenten tijdens en na afloop van de opleiding.

Over het algemeen zijn de verschillende **opleidingsprogramma's** goede concretisering van de vooropgestelde doelstellingen van de opleidingen. Er worden overall adequate inhouden aangereikt en de opleidingen leveren inspanningen om hun opleidingsprogramma's blijvend te actualiseren. Een brede basis van competenties en vaardigheden wordt uitgebouwd in de eerste jaren met specialisaties door middel van stages en keuzevakken. Om voor te bereiden op het werken in een bedrijf worden studenten aangemoedigd zelfstandig en in groep te werken.

Alle opleidingen streven naar een **praktijkgericht** curriculum. Katholieke Hogeschool Leuven kiest voor een sterke opdrachtgestuurde onderwijsaanpak. Door al doende te leren tracht de opleiding een goed evenwicht te bieden tussen kennis en vaardigheden. De opleiding zorgt ervoor dat integratie tussen opleidingsonderdelen in elke fase structureel zit ingebed in het curriculum, waarbij studenten vroeg in de opleiding in contact worden gebracht met het werkveld via praktijkgerichte opdrachten. Ook de didactiek binnen Katholieke Hogeschool Limburg beschouwt de commissie als een absolute sterkte. Met het aanbieden van cross-overs gedurende het volledige curriculum slaagt de opleiding erin geïntegreerde leermomenten aan te bieden waarin verschillende componenten tegelijk aan bod komen. Verder wordt het concept van de oefenfirma's van Thomas More Kempen door de commissie als voorbeeldig beschouwd omdat studenten in deze beschermde omgeving toch reeds authentieke ervaringen kunnen opdoen.

De vier oefenbedrijven hebben als gemeenschappelijk doel allround office manager op te leiden. Reële opdrachten van medeverantwoordelijke partners die aansluiten bij de beroepsproducten en die een procesmatige aanpak vereisen met realistische deadlines komen hierbij aan bod.

De commissie vindt het sterk dat Thomas More Mechelen beschikt over een **didactisch coach** die aan docenten input geeft omtrent onderwijsontwikkelingen en vernieuwende ideeën aanreikt. Bij Katholieke Hogeschool Leuven spant een stafmedewerker onderwijs zich in om voortdurend op zoek te gaan naar goed onderwijs voor de student van deze tijd met aandacht voor de dynamiek die hiermee gepaard. Erasmushogeschool Brussel is recent gestart met een coachingstraject waarbij één docent als coach optreedt met als doel collega's bij te staan bij het oplossingsgericht coachen van studenten.

Alle opleidingen richten een **bachelorproef** in, al dan niet gelinkt aan de stage. Om de praktijkvaardigheden onder de knie te krijgen, bieden alle opleidingen **stages** aan. Het sterk uitgewerkte stageconcept is het meest omvangrijk bij Erasmushogeschool Brussel (21 studiepunten). De duur, de intensiteit en de complexiteit van de stage nemen toe naarmate de opleiding vordert, waarbij de studenten op verschillende stageplaatsen stage lopen. De commissie vindt het hierbij bijzonder positief dat studenten worden verplicht een stageplaats te zoeken waarbij sterk wordt ingezet op hun zwakste taal. Ook Katholieke Hogeschool Limburg beschikt over een vrij sterk stageconcept. De commissie is specifiek onder de indruk van de flexibele stageperiode van 8 tot 21 weken in de derde fase, waarbij de zinvolheid voor zowel student als werkveld primeert in de bepaling van de duur van de stage. Vanuit de hogescholen gebeurt de opvolging van de stages op een adequate manier. Een stagehandleiding die de verwachtingen beschrijft en een duidelijke houvast biedt voor de studenten, mentoren en de lectoren wordt door alle opleidingen aangeboden.

Content and Language Integrated Learning heeft reeds ingang gevonden in enkele opleidingen, al kunnen alle opleidingen hier zich nog verder door laten inspireren. Thomas More Mechelen biedt één opleidingsonderdeel in een andere taal aan, zijnde Intercultural communication. Erasmushogeschool Brussel beschikt met de opleidingsonderdelen Geïntegreerde professionele communicatie over een sterke leerlijn die doorheen de drie deeltrajecten loopt. Binnen deze opleidingsonderdelen worden de talen Nederlands, Frans en Engels en professioneel gerelateerde (taal)opdrachten geïntegreerd aangeboden, overeenstemmend met de CLIL-methodiek.

Alle opleidingen leveren inspanning op vlak van **internationalisering**, waarbij ook aandacht wordt besteed aan internationalisation@home. De commissie stelt vast dat Thomas More Kempen beschikt over een gedragen visie omtrent internationalisering die reeds is geïmplementeerd. Ook Katholieke Hogeschool Leuven investeert sterk in internationalisering, wat zich onder meer uit in een relatief hoge internationale mobiliteit zowel bij studenten als bij docenten. Katholieke Hogeschool Limburg plant vanaf volgend academiejaar de implementatie van het opleidingsonderdeel International experience waarin studenten zelf op zoek dienen te gaan naar internationale ervaringen.

De **faciliteiten** zijn toereikend op alle campussen. Vooral Katholieke Hogeschool Limburg huist in voorbeeldige materiële voorzieningen met voldoende werkplekken. In alle opleidingen dient de aanwezigheid van de opleiding Office management meer tot uiting te komen, waarbij de commissie de opleidingen aanmoedigt de activiteiten van de studenten en de docenten meer te etaleren. De commissie waardeert de business school look die Thomas More Mechelen wenst op te wekken bij de vernieuwingen die op het tijdstip van de visitatie werden uitgevoerd en staat positief tegenover de uitstraling van de aanwezigheid en betrokkenheid van studenten op de campus. De bibliotheken van de diverse opleidingen zijn adequaat uitgerust, al dient de bibliotheek van Katholieke Hogeschool Leuven kritisch te worden geactualiseerd in functie van de moderne, bedrijfsgerichte informatieverwerking.

Alle opleidingen bieden passend **studiemateriaal** aan ter ondersteuning van het leerproces. De commissie waardeert de studietips die in de cursussen van Katholieke Hogeschool Limburg zijn opgenomen en stelt vast dat Thomas More Mechelen gebruik maakt van inspirerende handboeken. In alle opleidingen wordt gebruik gemaakt van een elektronisch leerplatform. Hier en daar krijgen de studenten reeds via leerpaden input op hun eigen niveau en worden ze via het leerplatform uitgedaagd. De commissie meent dat hier in de toekomst nog sterker dient te worden op ingezet, zeker wanneer de opleiding een studietraject voor werkstudenten inricht.

In alle opleidingen viel het engagement en de motivatie van de **docenten** ten aanzien van hun vak en hun omgang met de studenten op, waardoor stimulerende omgevingen ontstaan. Algemeen kan worden gesteld dat in alle opleidingen de inhouden worden overgebracht door bekwame docenten die veelvuldig overleggen. De commissie beschouwt de structureel ingeplande doorwerkdagen voor docenten van Erasmushogeschool Brussel, waarbij docenten binnen leerlijn groepjes kennis en vaardigheden

met elkaar delen, voorbeeldig. De commissie vindt ook de overlegdagen binnen Thomas More Mechelen sterk en stelt vast dat het docententeam van Katholieke Hogeschool Limburg een diverse groep docenten omvat die voorbeeldig samenwerken wat betreft teamteaching en vakoverschrijdend overleg plegen vanuit verschillende richtingen en disciplines.

Overall wordt de werkdruk van de docenten evenwel als eerder hoog beschouwd, wat een blijvende zorg dient te zijn voor alle opleidingen. De docenten beschikken in alle opleidingen over voldoende mogelijkheden om zich bij te scholen, al dienen dergelijke activiteiten vaak te wijken omwille van de hoge werkdruk. De commissie vindt het dan ook sterk dat in de werkbelasting van elk voltijds personeelslid bij Katholieke Hogeschool Leuven 118 uren worden voorzien voor professionalisering en dat er vaste tijdstippen hiervoor worden vrijgehouden.

Er worden inspanningen geleverd om de aansluiting met het werkveld te bevorderen, bijvoorbeeld door gastsprekers uit het werkveld uit te nodigen wat door de studenten wordt geapprecieerd. Binnen Katholieke Hogeschool Leuven is een relatief hoog aantal docenten werkzaam dat naast hun onderwijsopdracht met één been in de praktijk staat en zijn er verschillende docenten werkzaam die na een carrière in het (inter)nationaal werkveld de stap naar het onderwijs hebben gezet.

Alle opleidingen zetten in op instroom- en studiebegeleiding. De commissie is onder meer onder de indruk van het tutorproject van Katholieke Hogeschool Limburg, waarbinnen studenten uit een hogere fase vooral studenten van vreemde origine en autochtone studenten met een BSO-opleiding begeleiden. Ook bij Katholieke Hogeschool Leuven wordt een tutorproject aangeboden en is de studiebegeleiding geïntegreerd binnen de opleiding waarbij korte communicatielijnen worden gehanteerd ten aanzien van de lectoren. Thomas More Kempen verder biedt een uitstekende begeleiding voor studenten met een beperking aan.

Overall worden inspanningen geleverd inzake **kwaliteitszorg** waarbij de kwaliteit wordt bewaakt aan de hand van diverse procedures en instrumenten, zo beschikt Thomas More Kempen bijvoorbeeld over een goed uitgewerkt kwaliteitshandboek. Ook verbeteracties van de vorige visitatie werden opgevolgd. Verder trachten de opleidingen op een adequate manier antwoord te bieden op veranderingen binnen de opleiding en het maatschappelijke veld, al dient hier en daar meer geleidelijkheid te worden ingevoerd bij het initiëren van nieuwe initiatieven waarbij een meer structurele aanpak aanbeveling verdient.

De communicatie omtrent het aangeboden **bi-diplomerings**traject dient zowel bij Thomas More Mechelen, bij Katholieke Hogeschool Limburg als bij Katholieke Hogeschool Leuven te worden aangescherpt. Momenteel pakken de opleidingen hier immers nog te weinig mee uit, waardoor de meerwaarde voor studenten niet altijd duidelijk is. Ook wat betreft de afstemming van de aangeboden programma's tussen de opleidingen onderling is nog ruimte voor verbetering. Een meer proactieve aanpak is wenselijk. Ook docentenuitwisseling tussen de beide opleidingen waarbij docenten een voorbeeldrol opnemen en zo studenten sterker enthousiasmeren, dient volgens de commissie bij de aanbieders van de bi-diplomeringstrajecten te worden overwogen.

De commissie besluit dat alle varianten voor de verschillende opleidingen voldoen aan de vereiste basiskwaliteit. De commissie beoordeelt het reguliere traject van Thomas More Kempen als voldoende daar het onderwijs het voor de studenten mogelijk maakt de vooropgestelde doelstellingen te bereiken, maar dat verdere optimalisering mogelijk is. De leeromgevingen zijn het sterkst uitgewerkt voor de reguliere trajecten van Thomas More Mechelen, Katholieke Hogeschool Limburg en Katholieke Hogeschool Leuven, wat leidt tot een score goed voor de tweede generieke kwaliteitswaarborg. Wat betreft de studietrajecten voor werkstudenten die worden aangeboden door Erasmushogeschool Brussel en Thomas More Mechelen meent de commissie dat het onderwijsproces en de bijhorende werkvormen in beide opleidingen sterker dienen afgestemd te worden op hun doelpubliek, wat leidt tot een score voldoende.

GENERIEKE KWALITEITSWAARBORG 3 - GEREALISEERDE EINDNIVEAU

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau als voldoende voor alle varianten van Erasmushogeschool Brussel, voor alle varianten van Katholieke Hogeschool Leuven, voor de afstudeerrichting Management assistant (Geel en Turnhout) en de afstudeerrichting Medical management assistant van Thomas More Kempen, voor het bi-diplomeringstraject van Thomas More Mechelen en voor het bi-diplomeringstraject van Katholieke Hogeschool Limburg.

De commissie beoordeelt het beoogde eindniveau als goed voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk van Thomas More Kempen, de afstudeerrichting Management assistant, de afstudeerrichting Intercultural relations management en het studietraject voor werkstudenten van Thomas More Mechelen en voor de afstudeerrichting Management assistant en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk van Katholieke Hogeschool Limburg.

Alle opleidingen slagen erin aan te tonen dat de vooropgestelde doelstellingen daadwerkelijk op niveau 6 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur worden afgetoetst. Het **gerealiseerde eindniveau** wordt overal gegarandeerd en geborgd.

De kwaliteit van het **toetsbeleid** is wisselend in de verschillende instellingen. Katholieke Hogeschool Limburg en Thomas More Mechelen zijn het verst gevorderd in het streven naar een collectief toetsbeleid. Door de recente start is het toetsbeleidplan bij Erasmushogeschool Brussel nog geen realiteit. Ook Thomas More Kempen dient blijvende aandacht te besteden aan de verdere implementatie van het toetsbeleid, dat nog maar in de kinderschoenen staat.

Alle opleidingen besteden aandacht aan **validiteit en betrouwbaarheid**. Door middel van voorbeeldexamens en (toelichting van) ECTS-fiches leveren de opleidingen inspanningen op vlak van transparantie. De commissie waardeert binnen dit kader de proefexamens die door Katholieke Hogeschool Limburg worden georganiseerd voor studenten uit de eerste fase en niet meetellen voor de uiteindelijke beoordeling.

Algemeen kan worden gesteld dat er gebruik wordt gemaakt van een gevarieerd palet aan **evaluatiemethodes** waarbij zowel aandacht wordt besteed aan summatieve als formatieve evaluatie. Naast de interne assessoren worden ook deskundigen uit het werkveld betrokken bij de beoordeling. Bij Erasmushogeschool Brussel verschuift de focus van 'toetsen

door de opleiding' naar 'bewijzen door de student'. Deze emancipatorische aanpak uit zich in een sterke focus op permanente evaluatie. Ook binnen Katholieke Hogeschool Limburg neemt de permanente evaluatie toe naarmate de opleiding vordert. De commissie vindt het sterk dat de opleiding op deze manier verbetering bij studenten tracht te evalueren.

De commissie was in alle instellingen aangenaam verrast over de kwalitatieve manier waarop **stages** worden georganiseerd en geëvalueerd. Erasmushogeschool Brussel hanteert een efficiënt stage-evaluatiesysteem waarbij docenten geen kale cijfers maar een waardeoordeel geven. Katholieke Hogeschool Leuven beschikt over goede beoordelingsformulieren die zijn afgestemd op de verschillende beoordelaars, zijnde de student, de stagementor en de stagebegeleider. De commissie waardeert dat hierbij andere formulieren worden gebruikt voor de tussentijdse en de finale beoordeling en dat deze formulieren verschillen voor de verschillende afstudeerrichtingen, waarbij naast gemeenschappelijke aspecten ook andere specifieke accenten per afstudeerrichtingen worden belicht.

Met uitzondering van het studietraject voor werkstudenten van Thomas More Mechelen, vormt overal een **afstudeerwerk** het sluitstuk van de opleiding. In tegenstelling tot de stage zijn deze afstudeerwerken veelal van een te lage kwaliteit en blijven deze vaak onbevredigend vanuit onderzoekspunt. De commissie vindt het wel sterk dat de bachelorproef bij Katholieke Hogeschool Limburg dient voorgesteld te worden in een drietalige presentatie met bijhorende verdediging.

De commissie vindt de competentieproef met externe jurering die Katholieke Hogeschool Leuven inricht een sterk punt, daar het studenten een goede voorbereiding biedt op het afstuderen. Een HR-professional toetst tijdens een gesprek af in welke mate de student erin slaagt om een genuanceerd beeld te geven van zijn professionele sterktes, interesses en potentieel. Ook het sollicitatie-examen dat Thomas More Mechelen inricht biedt een duidelijke meerwaarde. Tijdens een sollicitatiegesprek overtuigen de studenten een externe rekruteerder dat ze klaar zijn voor de arbeidsmarkt. Studenten stellen hiervoor een showcaseportfolio op waarin ze al hun best practices van de voorbije jaren binnen en buiten de opleiding verzamelen.

De **aansluiting op de arbeidsmarkt** is goed tot zeer goed te noemen. Overal toonde het werkveld zich tevreden over de afgestudeerden. Afgestudeerden genieten een snelle tewerkstelling binnen een brede waaier aan beroepsmogelijkheden. Zowat alle opleidingen dienen echter verder in te zetten op de uitwerking van een alumnibeleid.

Daar tot op heden nog geen studenten zich inschreven voor de uitgetekende **bi-diplomeringstrajecten** van Thomas More Mechelen, Katholieke Hogeschool Limburg en Katholieke Hogeschool Leuven dient de effectieve realisatie van de vooropgestelde doelstellingen nog bewezen te worden. De commissie heeft zich voor het oordeel moeten baseren op de voorgelegde documenten en de gesprekken met de verantwoordelijken van de aangeboden trajecten. De commissie heeft vertrouwen dat wanneer studenten zich aandienen voor de aangeboden bi-diplomeringstrajecten, zij het vooropgestelde niveau zullen bereiken. Het bijkomend diploma dat studenten verwerven na het succesvol doorlopen van het bi-diplomerings-traject heeft zowel volgens de commissie, volgens de opleiding, als volgens het werkveld een gunstige invloed op de inzetbaarheid van deze alumni. Verdere afstemming tussen de bezochte opleidingen en de partnerinstellingen omtrent de wijze van evalueren is echter noodzakelijk.

Onder meer omwille van het sterk uitgewerkte evaluatiebeleid, de operationalisering en de kwaliteitsbewaking van het geheel beoordeelt de commissie het gerealiseerde eindniveau voor Thomas More Mechelen en Katholieke Hogeschool Limburg als goed voor alle varianten, met uitzondering van de bi-diplomeringstrajecten. Bij Thomas More Kempen stelt de commissie een beduidend hogere tevredenheid vast bij het werkveld en de alumni van de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. Gezien daarenboven de sterke output van de vertaalopdracht van deze studenten beoordeelt de commissie deze afstudeerrichting als goed, waar de overige afstudeerrichtingen een score voldoende krijgen omwille van de bachelorproef en het stageverslag die nog verder dienen te worden geoptimaliseerd en het feit dat de afgestudeerden nog geen overtuigend opleidingsimago uitdragen. Daar studenten van Katholieke Hogeschool Leuven niet uitblinken wat betreft de specifieke competenties gerelateerd aan de verschillende afstudeerrichtingen en verdere optimalisaties wat betreft het evaluatiebeleid mogelijk zijn, beoordeelt de commissie de derde generieke kwaliteitswaarborg als voldoende voor alle varianten. Ook het gerealiseerd eindniveau van Erasmushogeschool beoordeelt de commissie als voldoende, daar het toetsbeleid nog verder dient te worden geïmplementeerd en zowel de stagebeoordeling als het integraal afstudeerwerk kunnen worden versterkt.

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 |
|--|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Erasmushogeschool Brussel | | | | |
| - Regulier traject | G | G | V | V |
| - Studietraject voor werkstudenten | G | V | V | V |
| Katholieke Hogeschool Leuven | | | | |
| - Afstudeerrichting Management assistant | V | G | V | V |
| - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk | V | G | V | V |
| - Afstudeerrichting Medical management assistant | V | G | V | V |
| - Bi-diplomeringstraject | V | V | V | V |
| Katholieke Hogeschool Limburg | | | | |
| - Afstudeerrichting Management assistant | G | G | G | G |
| - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk | G | G | G | G |
| - Bi-diplomeringstraject | V | V | V | V |
| Thomas More Kempen | | | | |
| - Afstudeerrichting Medical management | V | V | V | V |
| - Afstudeerrichting Management assistant - Geel | V | V | V | V |
| - Afstudeerrichting Management assistant - Turnhout | V | V | V | V |
| - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk | V | V | G | V |
| Thomas More Mechelen | | | | |
| - Afstudeerrichting Management assistant | G | G | G | G |
| - Afstudeerrichting Intercultural relations management | G | G | G | G |
| - Studietraject voor werkstudenten | G | V | G | G |
| - Bi-diplomeringstraject | V | V | V | V |

DEEL 2

Opleidingsrapporten

ERASMUSHOGESCHOOL BRUSSEL

Bachelor in het Office management

SAMENVATTING VISITATIERAPPORT

Bachelor in het Office management

Op 13 en 14 maart 2014 werd de Bachelor in het Office management van de Erasmushogeschool Brussel, 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 opleiding Office management maakt samen met vijf andere opleidingen deel uit van het departement Management, Media & Maatschappij en wordt ingericht in de campus Dansaert. Sinds 2011-2012 is de opleiding, naast het reguliere traject, gestart met een traject voor werkstudenten. Met dit studietraject tracht de opleiding tegemoet te komen aan de vraag van werknemers die vaak wel al de titel van office manager of management assistant dragen, maar niet over een bachelordiploma beschikken.

De opleiding is zich scherp bewust is van de sociaal-economische context waarin ze opereert. Ze stelt zich tot doel studenten op te leiden tot office experts die met gepaste fierheid en zelfvertrouwen de organisatie van de toekomst kunnen co-managen. Hoewel de opleiding aangeeft Brussel als internationale arbeidsmarkt en multiculturele hoofdstad als troef uit te

spelen, dienen deze aspecten nog sterker te worden verwerkt binnen de visie van de opleiding en te worden vertaald naar het operationele niveau.

Volgens de cijfers van Datawarehouse Hoger Onderwijs telt in 2012-2013 84 studenten. De opleiding realiseert daarmee een marktaandeel van 2,18 procent.

Programma

Het reguliere programma bestaat uit drie opleidingsfasen van elk 60 studiepunten. Studenten vinden de studiebelasting aanvaardbaar en geven aan dat het opleidingsprogramma tot op het einde boeiend blijft. Het werkstudententraject is vrij gelijklopend aan het reguliere traject, wat door de studenten uit het studietraject positief wordt onthaald. Ze dienen geen stage te lopen, daar zij allen reeds drie jaar ervaring hebben binnen het werkveld. Ter compensatie maken studenten wel een werkverslag.

Coherent met de visie biedt de opleiding een gemeenschappelijk opleidingsprogramma aan waarbinnen studenten accenten kunnen leggen door middel van keuzeopleidingsonderdelen. Het keuzeaanbod dient echter uitgebreid te worden waarbij sterke studenten meer mogelijkheden dienen te krijgen om te worden uitgedaagd.

In 2012-2013 is de opleiding gestart met de implementatie van een nieuw opleidingsprogramma in het eerste opleidingsjaar. Doorheen het vernieuwde opleidingsprogramma loopt een logische opbouw. De opleidings-specifieke leerresultaten werden verdeeld over vijf leerlijnen, namelijk co-management, business support, multilingual communication skills, language support en experiential learning. Het aandeel theorie neemt doorheen het opleidingsprogramma af terwijl het praktijkkluk en de complexiteit van de opdrachten in de vorm van de leerlijn experiential learning toeneemt naarmate de opleiding vordert. Ook research is geïntegreerd binnen deze leerlijn. De vernieuwde bachelorproef betreft een individueel eindwerk waarbij studenten volgens een bepaalde methodiek een antwoord dienen te formuleren op een probleemstelling. De huidige bachelorproef is een groepswerk waarbij studenten een reële casus van een bestaande opdrachtgever dienen uit te werken. De opdrachtgever wordt ingeschakeld als begeleider tijdens het proces.

De opleiding geeft invulling aan de praktijkgerichtheid die ze nastreeft door sterk in te zetten op stage (21 studiepunten), wat door alle stakeholders positief wordt onthaald. Het stageconcept zit goed in elkaar. De duur,

de intensiteit en de complexiteit van de stage nemen toe naarmate de opleiding vordert, waarbij de studenten op verschillende stageplaatsen stage lopen. De stageplaats is door de student vrij te bepalen, al dient deze wel te voldoen aan een aantal criteria. De studenten worden hierbij verplicht een stageplaats te zoeken waarbij sterk wordt ingezet op hun zwakste taal. De opleiding voorziet goede stagebegeleiding zowel naar de stagiair toe, als ten aanzien van de mentoren op de stageplaats.

De opleiding beschouwt internationalisering als een werkpunt. Een doorzicht internationaliseringsbeleid dient te worden uitgestippeld en geïmplementeerd. De internationale stages dienen vanuit de opleiding meer te worden gestimuleerd en er dienen alternatieve mogelijkheden te worden aangeboden aan studenten die niet over de financiële mogelijkheden beschikken om op deze manier internationale competenties te verwerven.

Het uitgebreide cursusaanbod en de gebruikte handboeken voldoen. De opleiding geeft aan pedagogisch in te zetten op een innovatief leerconcept op maat van de individuele student en aansluitend bij de realiteit van het beroep, waarbij werkvormen zoals hoorcolleges, werkcolleges, projecten, bedrijfsbezoeken, ... elkaar afwisselen, al kunnen vernieuwende werkvormen nog creatiever worden ingezet. Het studietraject voor werkstudenten wordt aangeboden via afstandsleren waarbij gedurende het academiejaar tien lesdagen worden ingericht, steeds op vrijdag. Er dient hierbij nog sterker ingezet te worden op de leerpaden in Desiderius waarbij een het volgen van een verplicht stramen wenselijk is.

Beoordeling en toetsing

Algemeen verschuift de focus van 'toetsen door de opleiding' naar 'bewijzen door de student'. Deze emancipatorische aanpak vertaalt zich ook in een sterke focus op permanente evaluatie. Naast de inzet op verschillende toetsvormen op verschillende tijdstippen, betreft de opleiding meerdere beoordelaars, zoals docenten, werkveldvertegenwoordigers en (mede)studenten. Ook de mate waarin mensen uit het werkveld worden betrokken bij de beoordeling stijgt doorheen de opleiding. De examens voor studenten uit het werkstudententraject zijn dezelfde als deze voor het reguliere traject. Werkstudenten genieten wel de mogelijkheid om hun examen te spreiden in functie van haalbaarheid.

De studenten zijn vertrouwd met de ECTS-fiches waarin beschreven staat wat de verwachtingen per opleidingsonderdeel zijn en hoe de evaluatie verloopt. Deze fiches worden door de lectoren toegelicht tijdens de lessen.

Binnen de opleiding heerst een feedbackcultuur waar studenten inzage-recht genieten en feedback ontvangen, zowel tijdens als op het einde van het academiejaar.

Begeleiding en ondersteuning

De materiële voorzieningen laten de onderwijsactiviteiten toe. Naast klaslokalen en computerruimtes beschikt het gebouw ook over zogenoemde 'bijkorflokaaltjes' die zowel door studenten als docenten kunnen worden gereserveerd en waar intensief gebruik van wordt gemaakt. Op de campus bevindt zich een studielandschap, waarvan de studenten het wenselijk achten dat de openingsuren worden verlengd. Ook het computeraanbod dient te worden uitgebreid om aan de vraag van de studenten te voldoen.

De opleiding biedt goede begeleidingsmogelijkheden aan, zowel in groep als op individueel niveau. De studenten worden geïnformeerd over het beschikbare aanbod, maar het initiatief om hier op in te gaan wordt bij hen gelegd. Studenten kunnen daarenboven beroep doen op een neutrale ombudsersoon die geen lesgeeft binnen de opleiding en doorverwijst naar andere diensten waar nodig.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

Het diplomarendement binnen de opleiding kent grote sprongen, wat mogelijk is te verklaren is door de lage studentenaantallen. Door initiatieven zoals het nieuwe opleidingsprogramma met een studentvriendelijk volgtijdelijkheidssysteem, waarbij geclusterde opleidingsonderdelen werden geschrapt of vereenvoudigd en het aanbod studentenbegeleiding werd uitgebreid, tracht de opleiding hieraan tegemoet te komen.

De opleiding slaagt in haar emancipatorische ambitie, namelijk het empoweren van individuen. De studenten ontwikkelen soft skills doorheen de opleiding en worden opgeleid tot goede management assistants, die beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om het beroep uit te oefenen. Het werkveld looft de talen- en ICT-kennis en de werkhouding van de afgestudeerden. De studenten beschouwen de opleiding als een goede basis om in het werkveld te stappen en verder te studeren. Ze verwijzen naar de sterke praktijkgerichtheid, hun talen- en ICT-kennis als troeven bij hun eerste stappen op de arbeidsmarkt.

OPLEIDINGSRAPPORT Bachelor in het Office management Erasmushogeschool Brussel

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Office management aan de Erasmus-hogeschool Brussel. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 13 en 14 maart 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 bachelor- of masteropleiding 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 zelfevaluatierapport 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 Office management maakt samen met vijf andere opleidingen deel uit van het departement Management, Media & Maatschappij (MMM). Sinds 1995 vormt het departement samen met vijf andere departementen de Vlaamse Autonome Hogeschool Erasmushogeschool Brussel. De opleiding wordt ingericht in de campus Dansaert en telt in 2012-2013 84 studenten volgens de cijfers van Datawarehouse Hoger Onderwijs (DHO). De opleiding realiseert daarmee een marktaandeel van 2,18 procent. Sinds 2011-2012 is de opleiding, naast het reguliere traject, gestart met een traject voor werkstudenten.

De beleidsverantwoordelijkheid ligt op campusniveau bij de departementsraad waarin verkozen personeelsleden, studenten en werkveldvertegenwoordigers zetelen, voorgezeten door de directeur. Om de praktische gang van zaken op te volgen, vergadert maandelijks de departementale beleidscommissie, bestaande uit de directeur, de opleidingshoofden, de kwaliteitszorgcoördinator en de campuscoördinator. Op opleidingsniveau stuurt het opleidingshoofd het opleidingsteam aan en zet in overleg de krijtlijnen voor de opleiding uit in regelmatig georganiseerde opleidingsvergaderingen.

Het zelfevaluatie rapport bood een helder beeld van de sterktes en de zwaktes van de opleiding. Dankzij de inbreng en de open houding van de vele gesprekspartners vormden de gesprekken met alle betrokkenen een zeer waardevolle aanvulling op de inzichten die in het zelfevaluatie rapport geformuleerd werden.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

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

De opleidingsspecifieke leerresultaten liggen in lijn met het domeinspecifieke leerresultatenkader. De commissie waardeert dat de opleiding de opleidingsspecifieke leerresultaten heeft afgezet ten opzichte van de domeinspecifieke leerresultaten en hierbij aantoont hoe de eigen doelstellingen het domeinspecifieke referentiekader afdekken.

Voorafgaand aan de invoering van het domeinspecifieke leerresultatenkader maakte de opleiding gebruik van opleidingsspecifieke competenties en gedragsindicatoren. Vanuit een benchmarkoefening in 2011-2012 werden de competenties geactualiseerd als eerste stap in de voorbereiding van het huidige **opleidingsspecifieke leerresultatenkader**, waarbij een toevoeging volgde van de internationale dimensie en de onderzoekscomponent. Tegelijkertijd met de ontwikkeling van het domeinspecifieke leerresultatenkader werkte de opleiding 15 opleidingsspecifieke leerresultaten uit, waarbij facility management expliciet werd toegevoegd. De opleiding kiest ervoor de opleidingsspecifieke leerresultaten te vertalen in gedragsindicatoren die het beoogde beheersingsniveau van een leerresultaat beschrijven. De commissie vindt deze operationele uitwerking bijzonder sterk. De studenten zijn vertrouwd met de learning outcomes en zijn zich ervan bewust dat ze hierop worden beoordeeld. Jaarlijks worden deze doelstellingen besproken met de laatstejaarsstudenten en om de vier jaar met alumni die vanuit het werkveld terugblikken. De commissie raadt de opleiding aan om de opleidingsspecifieke leerresultaten ook te benchmarken met instellingen die gelijke opleidingen aanbieden.

De commissie stelt vast dat de opleiding zich scherp bewust is van de sociaal-economische context waarin ze opereert, wat ook blijkt uit de kritisch doorlichting van de opleidingsrealiteit die de opleiding heeft uitgevoerd bij de uitwerking van de nieuwe visie. In de **visie** omschrijft de opleiding zich bewust te zijn van haar emancipatorische rol met betrekking tot het valoriseren van de sterktes van elke student. De opleiding stelt zich tot doel studenten op te leiden tot office experts die met gepaste fierheid en zelfvertrouwen de organisatie van de toekomst kunnen co-managen. De visie kadert binnen de kernwaarden van de hogeschool: verbondenheid, inclusiviteit en emancipatie. Ze wordt zowel door de studenten als door het werkveld geapprecieerd. Ook de commissie meent dat de opleiding beschikt over een sterke visie. Ze waardeert het emancipatorische aspect en

het streven naar co-managen wat ook het onderwijsproces en de evaluatie stuurt. Hoewel de opleiding aangeeft Brussel als internationale arbeidsmarkt en multiculturele hoofdstad als troef uit te spelen, beveelt de commissie aan om deze aspecten nog sterker te verwerken binnen de uitwerking van de visie en ze ook door te vertalen naar het operationele niveau.

De commissie vindt het positief dat de opleiding er sinds 2013-2014 bewust voor kiest een **generieke bachelor** zonder afstudeerrichtingen in te richten en management assistants op te leiden die hun persoonlijke accenten kunnen leggen via keuzevakken. Dat de opleiding het belang van talen en een sterke praktijkgerichtheid voorop stelt, wordt zowel door het werkveld als door de commissie positief onthaald.

De opleiding is sinds 2011 gestart met een **studietraject voor werkstudenten**, wat de commissie waardeert. Met dit studietraject tracht de opleiding tegemoet te komen aan de vraag van werknemers die vaak wel al de titel van office manager of management assistant dragen, maar niet over een bachelordiploma beschikken. Door het ontbreken van dit diploma, missen ze kansen op de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld op vlak van sollicitaties, door-groeimogelijkheden en salarisverhogingen.

Strokend met de praktijkgerichtheid die de opleiding nastreeft, stemt de opleiding jaarlijks af met **het werkveld** in de vorm van een resonantiegroep die in 2010 werd opgericht en die bestaat uit veel stakeholders uit verschillende sectoren. De commissie waardeert dat de input van het werkveld naar waarde wordt geschat, waarbij de opleiding niet alleen luistert naar het werkveld, maar ook gevolg geeft aan wat wordt aangebracht. Zo werd op vraag van het werkveld ook facility management aan het curriculum toegevoegd. De opleiding kiest ervoor langdurige relaties aan te gaan met het werkveld, waardoor verscheidene stakeholders al verschillende jaren betrokken zijn bij de opleiding. De commissie onderstreept het belang van blijvende aandacht voor het inbrengen van structurele vernieuwing in de samenstelling van de resonantiegroep.

Hoewel de commissie sympathie heeft voor de eigengereidheid van de opleiding, meent ze dat de opleiding moet kalibreren met gelijkaardige instituten, zowel in het binnen- als in het buitenland. De commissie waardeert de samenwerking met instellingen in Nederland en Finland en beschouwt deze als waardevolle partners voor de opleiding. De docentmobiliteit wordt ook vooral ingericht onder de partnerinstellingen. Toch meent de commissie dat het aantal partners structureel dient te worden uitgebreid.

Verder beveelt de commissie de opleiding ook aan bij te blijven op vlak van recente ontwikkelingen in **het vakgebied** door actief deel te nemen aan verschillende organisaties gekoppeld aan het vakgebied. Momenteel is de opleiding lid van EUMA, European Management Assistants en zijn enkele docenten lid van vakspecifieke organisaties, zoals Fédération Internationale des professeurs de Français. De commissie meent dat de opleiding hier nog sterker dient op in te zetten.

Samenvattend is de commissie tevreden dat de opleiding het domeinspecifiek leerresultatenkader adequaat heeft vertaald in een werkbaar referentiekader door de descriptoren die overeenkomen met niveau 6 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur operationeel te maken. Ze stelt vast dat de opleiding er aan de hand van een emancipatorische visie voor kiest haar eigenheid ten aanzien van andere hogescholen in de verf te zetten en waardeert dat de opleiding zich hierdoor niet richt tot een bepaald profiel van studenten. De commissie vindt het sterk dat door het aanbieden van een generieke bachelor met keuzevakken, (jonge) mensen de mogelijkheid krijgen om kennis te maken met een hele waaier van aspecten die hen toelaten zich voortdurend verder te ontplooiën. Daarom beoordeelt de commissie het beoogde eindresultaat als goed. De opleiding kan zich volgens de commissie nog verder ontwikkelen door de internationale dimensie en het Brusselse aspect nog sterker te verwerken in de visie. Ook het actief uitwisselen van inhoudelijke kennis met vakorganisaties en betekenisvolle partners kan volgens de commissie nog worden uitgebreid.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Office management als goed voor de reguliere opleiding en als voldoende voor het studietraject voor werkstudenten.

De afstemming tussen de opleidingsspecifieke leerresultaten en de bijhorende gedragsindicatoren en het opleidingsprogramma wordt aangetoond aan de hand van een **competentiematrix**. Via de matrix maakt de opleiding duidelijk op welke manier elk opleidingsonderdeel bijdraagt tot de realisatie van de leerresultaten. De opleiding maakt hierbij een onderscheid tussen gedragsindicatoren die aan bod komen in het opleidingsonderdeel maar niet worden afgetoetst, gedragsindicatoren die aan bod komen en op beginnersniveau worden afgetoetst en gedragsindicatoren die worden gerealiseerd en afgetoetst binnen het specifieke opleidingsonderdeel.

In 2012-2013 is de opleiding gestart met de implementatie van **een nieuw opleidingsprogramma** in het eerste opleidingsjaar, waar de stakeholders zich positief hebben over uitgelaten tijdens de verschillende gesprekken. Het nieuwe curriculum werd in intens docentenoverleg uitgewerkt, waarbij vertrokken werd vanuit de visietekst. De vaste waarden uit het programma in afbouw, zoals het belang van talen, IT, management support en het praktijktaandeel blijven behouden. De opleiding is er volgens de commissie ook in geslaagd de huidige tendensen in het nieuwe opleidingsprogramma te integreren. De opleidingsspecifieke leerresultaten werden verdeeld over **vijf leerlijnen**, namelijk co-management, business support, multilingual communication skills, language support en experiential learning, wat volgens de commissie als creatief en innovatief kan worden bestempeld. Het curriculum werd voorgelegd aan de resonantiegroep, die tevreden is met de keuze van de opleiding om de basis aan te brengen en deze voldoende uit te diepen. Ook studenten werden bevraagd over het nieuwe opleidingsprogramma.

Het **werkstudententraject** is vrij gelijklopend aan het reguliere traject en volgt ook het nieuwe opleidingsprogramma, wat door de studenten positief wordt onthaald. Ze dienen geen stage te lopen, daar zij allen reeds drie jaar ervaring hebben binnen het werkveld. Ter compensatie maken studenten wel een werkverslag. Verder organiseert de opleiding een intakegesprek met studenten die zich aandienen voor het traject voor werkstudenten waarbij deze studenten informatie krijgen over het verloop van het programma. Studenten kunnen een dossier indienen om vrijstellingen te verkrijgen op basis van eerder verworven competenties.

De commissie stelt vast dat doorheen het vernieuwde opleidingsprogramma een **logische opbouw** loopt. De leerlijn co-management is aanwezig in de drie opleidingsjaren. De leerlijnen business support en language support, die vooral in de eerste twee opleidingsjaren aan bod komen, ondersteunen respectievelijk de leerlijnen co-management en multilingual communication skills. Het aandeel theorie neemt doorheen het opleidingsprogramma af terwijl het praktijkluik en de complexiteit van de opdrachten in de vorm van de leerlijn experiential learning toeneemt naarmate de opleiding vordert. Studenten geven aan soms te worden geconfronteerd met overlap binnen het opleidingsprogramma, zoals voor de opleidingsonderdelen internationale marketing en cross cultural. Docenten zijn zich hiervan bewust en geven aan dat soms bewust overlap binnen het programma wordt aangebracht, waarbij de inhoud op verschillende niveaus of vanuit verschillende invalhoeken wordt behandeld. Verder proberen docenten door overleg overlap binnen het programma te voorkomen.

Coherent met de visie biedt de opleiding een gemeenschappelijk opleidingsprogramma aan waarbinnen studenten accenten kunnen leggen, al dient het **keuzeaanbod** volgens de commissie te worden uitgebreid. Momenteel kunnen studenten vooral binnen de leerlijnen co-management en experiential learning hun individuele interesses en talenten ontdekken en ontplooiën, wat studenten ook waarderen. De commissie is van mening dat sterke studenten meer mogelijkheden dienen te krijgen om uitgedaagd te worden binnen het programma en op deze manier hun assertiviteit aan te scherpen. Ze raadt de opleiding aan het aanbod keuzevakken uit te breiden en hierbij te overwegen opleidingsonderdelen van andere opleidingen open te stellen voor de eigen studenten.

De **leerlijn co-management** vormt een vaste waarde doorheen het opleidingsprogramma en kent een graduele opbouw. Ook het werkveld onderschrijft het belang van co-management, waarbij de focus ligt op de office manager als faciliteerder. In het eerste opleidingsjaar benaderen studenten het werkveld vanuit een aantal denk- en kenniskaders waarbij aandacht wordt besteed aan IT, het facilitair terrein en de sociale competenties. In het tweede opleidingsjaar bouwt de opleiding hierop verder waarbij de focus verschuift naar de professionele attitude die het werkveld vereist. Studenten worden geacht vanuit een creatieve ingesteldheid oplossingen te bedenken voor problemen waarmee het management wordt geconfronteerd. In het derde deeltraject staan persoonlijke professionele keuzemogelijkheden, zelfkennis en culturele verschillen in management-situaties op het programma. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) wordt door de opleiding aangereikt binnen het opleidingsonderdeel Facility management, waarbij de nadruk komt te liggen op people, proces en place gelinkt aan capaciteit, gelegenheid en motivatie. De commissie benadrukt dat MVO een complex begrip is, waarvan de invulling nog volop in ontwikkeling is. Ze vindt het belangrijk dat studenten worden gewapend met een geschakeerde invulling. De people component dient hiertoe volgens de commissie sterker tot uitdrukking te komen.

De **leerlijn business support** benadert maatschappelijke, juridische en economische gebeurtenissen, evoluties en denkkaders, waarmee de opleiding bij de studenten een open blik op de wereld ambieert. Opleidingsonderdelen als Bedrijfsmanagement, Marketing en Inleiding recht, internationale instellingen en handelsrecht staan in het eerste deeltraject geprogrammeerd. In het tweede deeltraject komen de opleidingsonderdelen Financieel management en Sociale wetgeving aan bod. In het derde opleidingsjaar gaan studenten aan de slag met een boekhoudpakket binnen het opleidingsonderdeel Financieel management.

De commissie beschouwt de **leerlijn multilingual communication skills**, die samenvalt met de opleidingsonderdelen Geïntegreerde professionele communicatie (GPC) doorheen de drie deeltrajecten, als een sterkte. Binnen GPC worden de talen Nederlands, Frans en Engels en professioneel gerelateerde (taal)opdrachten geïntegreerd aangeboden, overeenstemmend met de methodiek omtrent Content and Language Integrated Learning (CLIL). De commissie waardeert dat de opleiding hiervoor zelf materiaal wenst te ontwikkelen. Het geheel dient echter nog verder uitgewerkt en gedocumenteerd te worden om in de nabije toekomst volledig operationeel te zijn. De commissie beveelt de opleiding bijvoorbeeld aan te overwegen om ook (delen van) andere cursussen in een andere taal aan te bieden indien relevant voor de inhoud van het opleidingsonderdeel, bijvoorbeeld wat betreft Facility management. De opleiding kan rekenen op ondersteuning vanuit de VUB wat betreft de verdere implementatie. De commissie adviseert een stappenplan op te maken om de implementatie te versterken. Verder adviseert de commissie de opleiding ook de naamgeving van deze leerlijn te wijzigen naar de leerlijn Intercultural communicative competence, strokend met de multiculturele context van het vakgebied.

Ter ondersteuning van de leerlijn multilingual communication skills biedt de opleiding de **leerlijn language support** aan, waarbinnen taalondersteuning voor Nederlands, Frans en Engels en de keuzevakken Spaans en Duits wordt aangeboden. De commissie vindt het een meerwaarde dat de opleiding sterk inzet op talen, wat zich vertaalt in een grote hoeveelheid talen binnen het opleidingsprogramma en een hoog studiepuntenaandeel. De commissie moedigt het initiatief aan om talenkennis van andere talen te valoriseren binnen het opleidingsprogramma. De leerlijn situeert zich vooral in het eerste en tweede deeltraject. In het eerste deeltraject focust de opleiding op het verbeteren van de schriftelijke en mondelinge taalvaardigheid. Vervolgens staat in het tweede deeltraject het verfijnen van het taalgebruik en het remediëren van veelgemaakte fouten op het programma. In het derde deeltraject staan alleen nog contacturen voor Spaans of Duits geprogrammeerd en wordt de taalvaardigheidstraining voor Nederlands, Frans en Engels opgenomen binnen het opleidingsonderdeel Geïntegreerde professionele communicatie.

Binnen de **leerlijn experiential learning** ligt de klemtoon op het verwerven van organisatorische, coördinerende en communicatieve vaardigheden en een professionele attitude. In het eerste deeltraject komt de student via het vergaren en verwerken van informatie in de opleidingsonderdelen Probleem gestuurd onderwijs (PGO), Research en via observatie in Bedrijfs-

bezoeken & Workshops in contact met de beroepspraktijk. Binnen PGO voeren studenten groepsopdrachten uit en leren ze met elkaar in dialoog gaan over elkaars handelen. Op deze manier leren studenten reflecteren over het eigen handelen en dat van anderen. Het merendeel van de gesproken alumni geven aan PGO als één van de meest interessante vakken te beschouwen waaruit ze veel hebben geleerd voor hun toekomst, zoals samenwerken in groep en omgaan met deadlines. Andere alumni vinden de oefeningen te weinig stroken met de realiteit en waarderen vooral de effectieve stage. In het tweede deeltraject gaat de student in Events & Projecten aan de slag met beroepsgerelateerd projectwerk. In de eerste fase gebeurt dit aan de hand van simulatie, later onder coachbegeleiding in een reëel project voor een externe klant. Daarnaast behoort ook stage en research tot de leerlijn *Experiential learning*.

De opleiding geeft invulling aan de praktijkgerichtheid die ze nastreeft door sterk in te zetten op stage (21 studiepunten), wat door alle stakeholders positief wordt onthaald. Studenten geven zelfs aan dat de hoeveelheid stage wat hen betreft nog mag worden uitgebreid. De commissie vindt dat het **stageconcept** goed in elkaar zit. De duur, de intensiteit en de complexiteit van de stage nemen toe naarmate de opleiding vordert, waarbij de studenten op verschillende stageplaatsen stage lopen. In het eerste opleidingsjaar doen studenten gedurende drie weken een eerste praktijkervaring op. In het tweede opleidingsjaar lopen de studenten zes weken stage. Tot slot volgt in het derde opleidingsjaar een stage van twaalf weken, waarbij de studenten praktijkervaring opdoen in een complexe omgeving. Binnen deze stage toont de student aan klaar te zijn om als beginnend beroepsbeoefenaar de arbeidsmarkt te betreden. De derdejaars stage wordt door het werkveld als een win-winsituatie beschouwd: stagiairs brengen verfrissende ideeën binnen in de organisatie waar ze stage lopen en leggen er vaak de fundamenten voor hun eerste arbeidscontract.

De **stageplaats** is door de student vrij te bepalen, al dient deze wel te voldoen aan een aantal criteria. De sector is hierbij geen bepalende factor, in tegenstelling tot de aard van de taken. De opleiding biedt ter inspiratie een lijst aan van stageplaatsen die door eerdere studenten goed werden bevonden. De opleiding tracht de studenten te responsabiliseren door hen aan de hand van een 'sollicitatiegesprek' de verwachtingen van de opleiding en de stageplaats op elkaar laten af te stemmen. De student dient hierbij de opleiding te overtuigen dat de stageplaats voldoet aan de vooropgestelde criteria. De docenten stimuleren de studenten om een uitdagende stageplaats te kiezen. De commissie vindt het bijvoorbeeld positief dat

studenten worden verplicht een stageplaats te zoeken waarbij sterk wordt ingezet op hun zwakste taal. Docenten beschouwen de stage immers als een krachtige omgeving om de taalvaardigheid van studenten op een natuurlijke manier te verbeteren.

De opleiding voorziet goede **stagebegeleiding** zowel naar de stagiair toe, als ten aanzien van de mentoren op de stageplaats. De stagebegeleiding is geïntegreerd in het werkveld. Mentoren worden door middel van een duidelijke stagebundel gebriefd over de verwachtingen vanuit de opleiding met betrekking tot de stagiair. Tijdens het bezoek van de stagebegeleider treden mentoren en lectoren in dialoog en reageren ze samen op de reflectie van de studenten.

Door een **persoonlijk ontwikkelplan** te koppelen aan de stage biedt de opleiding de mogelijkheid om de individuele capaciteiten van studenten naar voor te laten komen. De commissie meent dat hier nog sterker kan worden op ingezet. Studenten reflecteren over hun eigen handelen en dat van mensen om hen heen. Ze leren hierbij doelen vooropstellen waarna een reflectiegesprek volgt. De commissie is tevreden dat reflectie op een doordachte wijze wordt ingezet, maar meent dat de opleiding de studenten nog sterker dient te begeleiden bij de persoonlijke oriëntatie op vlak van stage en portfolio.

De commissie vindt het sterk dat de opleiding ook **research** integreert binnen de leerlijn experiential learning in het vernieuwde opleidingsprogramma. Het aandeel studiepunten voor het opleidingsonderdeel Bachelorproef breidt uit in het nieuwe curriculum van 8 naar 10 studiepunten. De vernieuwde bachelorproef wordt een individueel eindwerk, waar dit in het huidige curriculum een groepswerk is. De opleiding ambieert geen fundamenteel onderzoek, maar wenst een praktijkgerichte invulling te geven waarbij een probleemstelling op een verantwoorde manier en volgens een bepaalde methodiek wordt uitgediept om een antwoord te formuleren. De commissie vindt de plannen omtrent de onderzoeksleerlijn waarbij studenten vanaf het eerste opleidingsjaar bescheiden onderzoekstechnieken worden aangeleerd die dienen ingezet te worden bij de uitwerking van hun bachelorproef in het derde deeltraject positief, maar weerhoudt zich van een oordeel hieromtrent daar de uitwerking nog in de toekomst dient te gebeuren.

Het **afstudeerproject** in het huidige programma vormt het vervolg op de opleidingsonderdelen PGO – Oriëntatie op Studie & Beroep uit het eerste deeltraject en op Project & Event dat plaatsvindt in het tweede deeltraject.

De bachelorproef betreft een reële casus van een bestaande opdrachtgever, wat door de commissie positief wordt onthaald. De opdrachtgever wordt ingeschakeld als begeleider tijdens het proces. Studenten kunnen terugvallen op een handleiding ter ondersteuning van de bachelorproef. Daarnaast staan begeleidende lectoren in voor structurele coaching, feedback en bijsturing. De commissie raadt de opleiding aan ook mensen van buiten de opleiding in te schakelen als medebeoordelaar om de externe samenwerking te versterken.

De **interdisciplinaire component** binnen het opleidingsprogramma is momenteel nog onvoldoende uitgewerkt. De commissie beveelt de opleiding aan actief stappen te zetten om de kruisbestuiving met andere opleidingen te versterken. Soms kunnen reeds initiatieven op niveau van opleidingsonderdelen worden teruggevonden. Voor Spaans bijvoorbeeld volgen studenten van Office management en Communicatiemanagement tegelijk les en voeren hiervoor samen een specifieke opdracht uit. De commissie stelt echter vast dat de kruisbestuiving zich nog teveel beperkt tot het delen van aula's voor bepaalde opleidingsonderdelen en het beantwoorden van enquêtes van studenten van een andere opleiding. De commissie is ervan overtuigd dat een interdisciplinaire aanpak, waarbij studenten én docenten uit diverse opleidingen samenwerken, door beiden als een verrijking ervaren zal worden en op een wezenlijke manier kan bijdragen aan de pedagogische opdracht die de opleiding zich gesteld heeft.

De opleiding beschouwt internationalisering als een werkpunt. De commissie sluit zich hierbij aan en meent dat een doordacht **internationaliseringsbeleid** dient uitgestippeld en geïmplementeerd te worden. Ook studenten uit het reguliere traject en uit het traject voor werkstudenten uiten de nood naar een sterkere inbedding van internationalisering binnen de opleiding. De opleiding beschikt momenteel niet over een antenne internationalisering, maar is zich bewust van de noodzaak om hier in de toekomst verandering in te brengen. Een coördinator internationalisering om het internationaliseringsbeleid te versterken is ook volgens de studenten en volgens de commissie een absolute must.

In het derde opleidingsjaar zijn er internationale mogelijkheden, al geven studenten aan dat ze hierover graag meer informatie willen ontvangen. De commissie raadt aan de internationale stages vanuit de opleiding meer te stimuleren en alternatieve mogelijkheden te bieden aan studenten die niet over de financiële mogelijkheden beschikken om op deze manier **internationale competenties** te verwerven. Studenten zijn bijvoorbeeld wel op de

hoogte van het Europees taalportfolio, maar gaan hier niet actief mee aan de slag. Het aanmaken van een 'European passport' is volgens de commissie een mogelijkheid om studenten kennis te laten maken met de Europese context. Het internationaliseringsgehalte zou volgens de commissie ook nog sterker tot uiting moeten komen in de keuze van internationale stagebedrijven, waarvan er veel aanwezig zijn in een beperkte straal rond de campus.

Volgens de commissie maakt de opleiding momenteel nog te weinig gebruik van de centrale ligging van de campus en de troeven die **Brussel** biedt. Ook studenten willen graag meer integratie met de Brusselse omgeving. Docenten geven aan momenteel inspanningen te leveren om de Brusselse context binnen te brengen in de opleiding en de studenten ook actief in contact te brengen met de omgeving waarin de opleiding zich bevindt. De commissie mist echter verankering in het stedelijk maatschappelijk weefsel. Ze beschouwt de inspanningen van de opleiding hieromtrent nog te veel als eenrichtingsverkeer waarbij de opleiding vooral naar Brussel trekt en de onmiddellijke omgeving te weinig betrokken wordt bij het reilen en zeilen van het instituut.

De opleiding geeft aan pedagogisch in te zetten op een innovatief **leerconcept** op maat van de individuele student en aansluitend bij de realiteit van het beroep, waarbij werkvormen zoals hoorcolleges, werkcolleges, projecten, bedrijfsbezoeken, ... elkaar afwisselen. De commissie apprecieert dat docenten bijscholingen volgen om bij te blijven op het vlak van activerende leervormen, maar meent dat de opleiding nog creatiever dient te zijn in het inzetten van vernieuwende werkvormen. Het pas opgestarte coachingstraject is volgens de commissie een stap in de goede richting. Eén lector volgde hiervoor een coachopleiding en treedt momenteel binnen de opleiding op als coach in competentietraining met als doel collega's bij te staan bij het oplossingsgericht coachen van studenten.

Het studietraject voor werkstudenten wordt aangeboden via **afstandsleren** waarbij gedurende het academiejaar tien lesdagen worden ingericht, steeds op vrijdag. Algemeen wordt het afstandsleren door de studenten positief onthaald. Ook de commissie vindt het positief dat docenten hun manier van lesgeven aanpassen voor de studenten in het studietraject. Voor de meer uitdagende oefeningen binnen sommige opleidingsonderdelen, zoals statistiek in Excel, blijkt echter dat zelfstudie geen geschikte werkvorm is, daar studenten aangeven problemen te ondervinden om de materie te beheersen. De commissie raadt aan te herbekijken hoe de studenten meer kunnen worden begeleid bij het verwerken van de aangeboden informatie.

De commissie is van mening dat de opleiding nog sterker dient in te zetten op **leerpaden in Desiderius** en raadt de opleiding aan hierbij een verplicht stramien te volgen. De studenten uit het werktraject zijn redelijk tevreden over het digitaal leerplatform waar zij zowat dagelijks gebruik van maken, maar geven aan dat docenten momenteel soms inconsequent gebruik maken van het leerplatform, waardoor het moeilijk is voor hen om alle informatie terug te vinden. De commissie benadrukt dat het niet de bedoeling is dat het afdrukken van een leerpad leidt tot een gewone cursus, maar dat studenten via dit leerpad net dienen uitgedaagd te worden. Voor een aantal opleidingsonderdelen gebeurt dit reeds op een adequate wijze waardoor studenten input krijgen op hun eigen niveau. De commissie is ervan overtuigd dat deze aanpak dient uitgebreid te worden voor alle opleidingsonderdelen, daar Desiderius zeker voor het traject voor werkstudenten een cruciale tool is in het onderwijsproces.

De **materiële voorzieningen** laten de onderwijsactiviteiten toe en het uitgebreide cursusaanbod en de gebruikte handboeken voldoen. Softwarepakketten zoals OM-software zijn beschikbaar voor studenten. Hoewel de docenten veelvuldig gebruik maken van beamers om te projecteren, bevinden zich in de leslokalen ook krijtborden die door de lectoren worden gebruikt. Naast klaslokalen en computerruimtes beschikt het gebouw ook over zogenoemde ‘bijkorflokaaltjes’ die zowel door studenten als docenten kunnen worden gereserveerd en waar intensief gebruik van wordt gemaakt. Op de campus bevindt zich ook een studielandschap, waarvan de studenten het wenselijk achten dat de openingsuren worden verlengd. Ook het computeraanbod dient te worden uitgebreid om aan de vraag van de studenten te voldoen. Verder biedt het aangenaam lectorenlandschap volgens de docenten mogelijkheden tot veelvuldig overleg. Ook studenten waarderen de lectorenruimte, die vrij toegankelijk is.

De campus huist in gebouw dat vroeger dienst deed als ziekenhuis. Hoewel de studenten aangeven tevreden te zijn over het gebouw, raadt de commissie de opleiding aan verder in te zetten op de **aankleding** van het gebouw om de campus studentvriendelijker te maken. Het plaatsen van zeteltjes waar studenten kunnen samen zitten en het uithangen van foto's van studenten zijn initiatieven die volgens de commissie navolging verdienen. De commissie raadt aan oog te hebben voor internal branding en voor het gebruik van de kleuren van de hogeschool binnen het gebouw om de eerder koude sfeer die het gebouw momenteel uitstraalt te doorbreken.

Alle docenten zijn multi-inzetbaar en hebben een uitgebreid **takenpakket**. De commissie vindt het hierbij positief dat de opleiding bewust voor een personeelsbeleid kiest coördinerende functies naast hun andere taken steeds als docent blijven functioneren om de voeling met de realiteit van het onderwijs te behouden. Personeelsleden die functies opnemen binnen de studie- en studentenbegeleiding hebben daarentegen geen onderwijsopdracht binnen de opleiding.

Bij **aanwerving** besteedt de opleiding aandacht aan de mogelijke werker-
varing en de pedagogische vorming van de toekomstige personeelsleden. De opleiding voorziet in aanvangsbegeleiding, waarbij nieuwe personeels-
leden door het opleidingshoofd worden opgevangen en geïnformeerd. De
commissie stelt vast dat de opleiding voor een vervanging/verjonging van
het docentenkorps staat. De commissie moedigt de opleiding aan in haar
rekruteringsstrategie om doelgericht het team te versterken. Ze benadrukt
dat de diversiteit van het lectorenteam het multiculturele en nationale
karakter van Brussel zou moeten uitschijnen gezien dit een troef kan zijn
en worden.

Hoewel de opleiding reeds gastsprekers uit het werkveld uitnodigt – wat
de studenten appreciëren – meent de commissie dat het opleidingsteam
hier nog sterker dient op in te zetten. De voorbije jaren werden topics zo-
als sollicitatietraining, social media en de evolutie binnen het beroep van
management assistant door gastsprekers behandeld, waarbij ook alumni
worden ingeschakeld als rolmodellen en gastsprekers. Volgens de commis-
sie kan dit nog worden versterkt door ook andere mogelijke samenwer-
kingsverbanden te onderzoeken en in het kader van de CLIL-aanpak struc-
turele overeenkomsten aan te gaan met native speakers. De commissie
stelt vast dat er ook nog opportuniteiten liggen om de **praktijkervaring** van
docenten aan de hand van professionalisering te versterken. De recente
aanwerving van een lector met uitgebreide praktijkervaring toont aan dat
de opleiding op de goede weg is, maar de commissie beveelt de opleiding
aan actief op zoek te gaan naar andere professionaliseringsmogelijkheden.

De docenten en ondersteunende functies overleggen intensief om collec-
tief de eigen ambities en de ambities ten aanzien van studenten waar te
maken. Docenten geven bijvoorbeeld aan dat zowel de implementatie van
het nieuwe curriculum als van het afstandsonderwijs aanleiding hebben
gegeven tot veel **overleg**. Om de zes weken wordt een doorwerkdag inge-
pland voor docenten, waarbij docenten binnen leerlijngroepjes kennis en
vaardigheden met elkaar delen. De resultaten van deze doorwerkdagen

worden binnen het hele team teruggekoppeld. De commissie beschouwt deze doorwerkdagen als voorbeeldig.

Binnen de opleiding heerst een grote teamspirit, waarbinnen docenten met veel plezier een veelheid aan taken opnemen. De docenten tonen hierbij een enorme betrokkenheid ten aanzien van de opleiding en presteren ver boven het gevraagde. De commissie is echter bezorgd om de **werkdruk** binnen het docententeam en is van mening dat ook het betrekken van mensen uit het werkveld en het uitbesteden van opdrachten die zich hier toe lenen dient onderzocht te worden om de werkdruk te verminderen. De commissie raadt de opleiding ook aan meer een beroep te doen op het aanbod van de centrale diensten. Momenteel gebeurt dit wel al bijvoorbeeld wat betreft de implementatie van het toetsbeleid en nieuwe tools, maar de commissie adviseert hier actiever gebruik van te maken.

De opleiding streeft naar uitbreiding op vlak van studentenaantallen en heeft sinds 2013-2014 een communicatieverantwoordelijke aangeworven om hier sterker op in te zetten. De opleiding voert een **wervingscampagne** waarbij ze aan de hand van openlesdagen, SID-in beurzen en aantrekkelijke brochures studenten tracht te rekruteren. Ze hoopt dat de opleiding de laagdrempeligheid tussen studenten en docenten die ze toepast om de pedagogische doelstellingen te verwezenlijken zal blijven bewaken bij een mogelijk toekomstige uitbreiding. De studenten waarderen immers de warme, familiale sfeer die de school creëert. De commissie beschouwt de aanspreekbaarheid en de toegankelijkheid ten aanzien van de studenten als een troef.

De opleiding werd de voorbije jaren geconfronteerd met een **veranderende instroom**, waarbij een verhoogde instroom van studenten met een TSO- en een BSO-achtergrond en een dalende instroom van het aantal ASO-studenten zich laat opmerken. Hoewel meer meisjes zich inschrijven voor de opleiding, merkt de opleiding ook een stijging in het aantal jongens dat zich aanbiedt voor de opleiding. De studenten vertonen een heterogene achtergrond op vlak van moedertalen (één derde heeft Nederlands als moedertaal), multiculturaliteit en sociaal economische achtergrond. Ongeveer 40 procent van de studenten zijn beursstudenten.

Studenten geven aan geen verschillende behandeling te voelen op basis van hun vooropleiding en kunnen beroep doen op goede **begeleidingsmogelijkheden**. De commissie vindt het positief dat studenten worden geïnformeerd over het beschikbare aanbod, maar dat het initiatief om hier

op in te gaan bij hen wordt gelegd. Deze responsabilisering van studenten is volgens de commissie een absolute sterkte en wordt ook door de studenten geapprecieerd.

De recent ingevoerde **diagnostische testen** bij aanvang van de opleiding worden door de commissie positief onthaald. Bij aanvang van de opleiding leggen alle studenten een leerstijl- en motivatietest af en worden ze gescreend op taalvaardigheid in samenwerking met het Huis van het Nederlands, dat op de campus een vast aanspreekpunt heeft. Individueel of in groepslessen wordt de taalvaardigheid bijgestuurd. Verder leggen de studenten ook intaketesten af voor Frans en Engels, al vinden de studenten het jammer dat de opleiding geen begeleiding aanbiedt voor deze talen. Ook voor Spaans en Duits is extra begeleiding vanuit de opleiding wenselijk. Docenten geven aan dat het opleidingsonderdeel Geïntegreerde professionele communicatie tot doel heeft om studenten mogelijkheden te bieden hun minder sterke taal bij te werken doorheen de jaren, wat volgens hen een compensatie biedt voor het niet structureel aanbieden van ondersteuning voor Frans en Engels. Tevens geven docenten aan dat studenten via Desiderius een aanbod vinden aan remediëringmogelijkheden buiten de school om hun taalvaardigheid bij te spijkeren. De commissie meent dat ICT nog sterker dient ingezet te worden om individuele remediëring aan te bieden aan studenten en tegemoet te komen aan de vraag van de studenten.

De opleiding biedt zowel **studiebegeleiding in groep als op individueel niveau** aan. Structurele groepssessies worden aangeboden voor problemen die bij meerdere studenten voorkomen, bijvoorbeeld omtrent het antwoorden op examenvragen. Deze groepssessies zijn ingeroosterd in het weekschema, wat de toegankelijkheid ten aanzien van studenten ten goede komt. Wanneer de examens naderen, wordt één vak gekozen waarvan een soort proefexamen wordt georganiseerd met vragen die door de docent in kwestie worden aangeleverd. In de sessies worden studenten begeleid in hoe de lector vragen stelt en hoe studenten deze vragen dienen te interpreteren en te beantwoorden. Daarnaast biedt de opleiding ook individuele sessies aan voor meer individuele noden. De groeps- en individuele sessie zijn niet losstaand van elkaar, maar vormen een aanvulling waarbij veelvuldig overleg wordt gepleegd tussen de betrokkenen. De commissie waardeert de geplande activiteiten om de uitstroombegeleiding op maat van de OM-student steviger uit te bouwen.

Studenten zijn tevreden een beroep te kunnen doen op een neutrale **ombudspersoon** die geen les geeft binnen de opleiding en doorverwijst naar

andere diensten waar nodig. De ombudspersoon houdt een jaarverslag bij over het aantal dossiers inzake betwistingen. Binnen de opleiding kwamen nog geen betwistingen voor, wat volgens de ombudspersoon wellicht gerelateerd kan worden aan het laagdrempelig contact tussen docenten en studenten en de beperkte omvang van de opleiding.

Studenten vinden de **studiebelasting** aanvaardbaar en geven aan dat het opleidingsprogramma tot op het einde boeiend blijft. Algemeen zijn ze tevreden over de focus die door opleiding op ICT wordt gelegd, maar vinden ze het niveau heel hoog. Docenten trachten door onderlinge afstemming de studeerbaarheid te controleren en bottlenecks op het vlak van examens voor studenten te vermijden. Hierbij staan ze ook open voor suggesties van de studenten. Zo werd op vraag van de studenten van het studietraject voor werkstudenten de organisatie van de examens binnen hun traject gewijzigd.

De opleiding beschikt over een doordacht systeem van **interne kwaliteitszorg** waarbij vanuit een PDCA-denken de kwaliteit wordt bewaakt aan de hand van diverse procedures en instrumenten. Ze profileert zich als een luisterende organisatie die suggesties van diverse stakeholders zoals werkveld, alumni en studenten ernstig neemt en grondig doorspreekt. Bijna maandelijks komt de opleidingscommissie bijeen, waarbij per klas ook één student wordt afgevaardigd. De studenten geven aan dat de opleidingscommissie uitwisselingen in twee richtingen toelaat, waardoor docenten bij studenten terecht kunnen met vragen en omgekeerd. Verder is er ook overleg met de studentenraad aangaande studentgebonden materies. Jaarlijks neemt de opleiding studentenenquêtes af bij zowel studenten uit het reguliere als uit het werkstudententraject. De enquêtes handelen over de prestaties van docenten en de vakspecifieke invulling. Aan de hand van focusgesprekken worden de resultaten van de enquêtes verduidelijkt. Studenten geven aan dat docenten hun input vragen en ook gevolg geven aan wat door hen wordt gemeld.

Bij het initiëren van nieuwe acties raadt de commissie aan te reflecteren om meer geleidelijkheid in te bouwen. De opleiding is momenteel druk bezig met het ondernemen van verschillende acties en formuleert ook zelf verbeteracties. De opleiding beschikt daarnaast over vele ideeën, maar de eigenlijke plannen ontbreken nog vaak. Bijkomend zijn docenten door de hoge werkdruk niet in staat een helikoptervisie te ontwikkelen op vlak van innoverende initiatieven. Docenten stellen zich daardoor eerder doegericht op, waarbij een stappenplan vaak lijkt te ontbreken. Problemen worden dan vooral opgelost wanneer deze zich stellen, maar men slaagt

er niet altijd in proactief op te treden. De commissie meent dat een meer systematische aanpak omtrent innovatie wenselijk is.

Samenvattend stelt de commissie dat het onderwijsproces het zowel voor het reguliere studietraject als voor het studietraject voor werkstudenten mogelijk maakt voor de studenten om de beoogde leerresultaten te behalen. Er worden mensen en middelen voorzien om studenten vanuit ongelijksoortige startposities het beoogde niveau te laten bereiken zonder de lat te laag te leggen, wat tegemoet komt aan de emancipatorische visie die de opleiding vooropstelt. Het opleidingsprogramma beschikt over een sterk stageconcept en de commissie is tevreden dat de opleiding ervoor heeft geopteerd om onderzoek binnen het vernieuwde curriculum een centrale plaats te geven. Op vlak van internationalisering dient de opleiding bijkomende inspanningen leveren. De commissie waardeert dat de opleiding rekening houdt met de input van verschillende stakeholders op vlak van kwaliteitszorg. Wel dient de opleiding meer geleidelijkheid in te bouwen bij het lanceren en stapsgewijs uitwerken van nieuwe verbeteracties.

De commissie concludeert dat het aanbieden van het studietraject voor werkstudenten nog verdere inspanningen vraagt op vlak van didactische aanpak en bijhorende innoverende werkvormen, gezien het elektronisch leerplatform nog niet altijd optimaal wordt gebruikt. Gezien het cruciaal belang van deze tool voor het afstandsonderwijs, beperkt de commissie zich voor het studietraject voor werkstudenten tot het oordeel voldoende. Bij de weging van het oordeel voor het reguliere programma komt de commissie tot het oordeel goed, daar andere elementen zoals het stageconcept, het sterk uitgebouwd studiebegeleidingsaanbod en de beschikbaarheid van het docententeam de minder sterk uitgewerkte elektronische leeromgeving compenseren.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

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

Op basis van de gesprekken met alle betrokkenen, de toets- en evaluatieopgaven en de ingekeken eindwerken meent de commissie dat de opleiding zowel voor het reguliere traject als voor het studietraject voor werkstudenten haar doelstellingen in voldoende mate realiseert. Ze stelt vast dat de opleiding erin slaagt niveau 6 van de Vlaamse kwalificatiestructuur te borgen via de bachelorproef, die in het huidige curriculum het eindsta-geverslag en het afstudeerproject omvat. De examens voor studenten uit het werkstudententraject zijn dezelfde als deze voor het reguliere traject. Werkstudenten genieten wel de mogelijkheid om hun examen te spreiden in functie van haalbaarheid.

De opleiding heeft zich recent bezind over een **toetsbeleid**. De opleiding wenst dit verder uit te werken zodat het toetsbeleid richtinggevend wordt voor de individuele docenten, wat door de commissie ten sterkste wordt aangemoedigd. Aan de hand van een matrix is de opleiding nagegaan welke gedragsindicatoren in welk opleidingsonderdeel aan bod komen en hoe deze worden afgetoetst. Best practices werden uitgewisseld en ook binnen leerlijngroepen werd de toetsing kritisch doorgenomen. Er werd een consensus bereikt omtrent een gelijkmatige verdeling van evaluatievormen. Algemeen verschuift de focus van 'toetsen door de opleiding' naar 'bewijzen door de student', wat door de commissie wordt gesteund. Deze emancipatorische aanpak vertaalt zich ook in een sterke focus op permanente evaluatie. Om deze aanpak ook in de summatieve toetsing tot zijn recht te laten komen dient de opleiding volgens de commissie sterke studenten de kans te geven om te tonen dat ze uitblinken. De commissie raadt de opleiding hiertoe aan extra uitdagingen en meer differentiatie in de examens in te bouwen. Naast de inzet op verschillende toetsvormen op verschillende tijdstippen, betreft de opleiding ook meerdere beoordelaars, zoals docenten, werkveldvertegenwoordigers en (mede)studenten. Vanaf het eerste opleidingsjaar worden studenten vertrouwd gemaakt met peerevaluatie en doorheen de opleiding beoordelen studenten in toenemende mate zichzelf en medestudenten. Ook de mate waarin mensen uit het werkveld worden betrokken bij de beoordeling stijgt doorheen de opleiding.

Om een kwaliteitsvolle toetsing na te streven zet de opleiding in op validiteit, betrouwbaarheid en transparantie. Wat betreft **validiteit** stelt de commissie vast dat de opleiding nog verder dient te werken aan de be-

oordelingscriteria, wat ook door de opleiding wordt erkend. Studenten vinden de beoordeling transparant en geven aan steeds bij hun docenten terecht te kunnen bij vragen hieromtrent. Ze zijn vertrouwd met de ECTS-fiches, die ook door de lectoren worden toegelicht tijdens de lessen. In de ECTS-fiches worden de verwachtingen per opleidingsonderdeel besproken en staat beschreven hoe het opleidingsonderdeel wordt beoordeeld. Feedbackmomenten worden door de opleiding beschouwd als leermomenten. De docenten geven aan geëvolueerd te zijn van het geven van kale cijfers tot een **feedbackcultuur** waar studenten inzagerecht genieten en feedback ontvangen, zowel tijdens als op het einde van het academiejaar. Na elk toetsmoment is een feedbackmoment voorzien waarbij ze de gelegenheid hebben hun eigen kopij te vergelijken met de modelantwoorden. Ook docenten vinden de huidige, meer gestructureerde situatie rendabeler. De cesuurbepaling hangt momenteel nog samen met specifieke opleidingsonderdelen. Taaldocenten beschikken bijvoorbeeld over duidelijke cesuurafspraken afgeleid uit de evaluatiecriteria. Voor Spaans zet de opleiding ook ontwikkelingsgerichte evaluatievormen in wat toelaat de opdrachten van studenten elk op zijn niveau te evalueren met als doel het beoogde niveau te bereiken.

Hoewel de commissie het **tolerantiesysteem** op zich goed vindt, meent ze dat de opleiding hogere eisen moet durven stellen. Het tolereren van een 8 op één taal in het laatste opleidingsjaar vindt de commissie onaanvaardbaar, daar de opleiding studenten toelaat het beoogde niveau niet te halen. De opleiding meent dat studenten het recht hebben om voor één taal iets zwakker te zijn. De punten voor de verschillende talen worden samengeteld. Gedurende twee jaren krijgen studenten de mogelijkheid om vorderingen te maken voor hun zwakkere taal. In het derde jaar mogen de studenten voor geen enkele taal minder dan 8 op 20 halen, ook al hebben ze 10 op 20 in totaal. De commissie vindt het tolereren van een 8 op 20 voor een cruciale competentie een foutief signaal. De opleiding deelt de bezorgdheid van de opleiding en voorziet een aanpassing van de evaluatiecriteria voor het opleidingsonderdeel dat in 2015-2016 wordt aangeboden.

Op basis van de gesprekken met de alumni en de stagementoren raakte de commissie ervan overtuigd dat de opleiding een efficiënt **stage-evaluatiesysteem** hanteert. De commissie meent dat het werkveld op een goede manier betrokken wordt bij de beoordeling van de stage. Stagementoren geven geen cijfer maar een waardeoordeel. Het stagecijfer wordt door de stagebegeleider toegedeeld, waarvoor deze de stageplaats bezoekt en in gesprek gaat met zowel de stagiair als de stagementor. Voorafgaand aan

het stagebezoek van de stagebegeleider, vullen zowel de student als de stagementor het beoordelingsformulier in dat afgestemd is op de leerresultaten. Soms vervult de stagiair taken voor meerdere personen, waardoor een groepje mensen het beoordelingsformulier invult. De opleiding benadrukt dat het aanvullend gesprek met de mentor en de stagiair cruciaal is om een meer accuraat beeld te krijgen op de prestaties van de stagiair. Na afloop van de stagebezoeken worden de prestaties van alle stagiairs binnen het lectorenteam besproken om te bewaken dat alle studenten op een gelijke manier worden beoordeeld.

Na het doornemen van enkele **stageverslagen** stelt de commissie vast dat het inhoudelijk niveau van de stageverslagen hoger mag. Momenteel beperken de stageverslagen zich teveel tot een beschrijving van het stagebedrijf. De zelfkritische component over de uitgevoerde taken en de reflectie op het eigen functioneren dient volgens de commissie sterker te worden uitgediept. Verder vindt de commissie de toon van het schrijven veelal te informeel en duiken veel taalfouten op in de verslagen. Voor de beoordeling dient de student ook het stageverslag mondeling te presenteren, waarbij de stagebegeleider aangevuld door een tweede docent van de opleiding samen het beoordelende docententeam vormen.

Na de lezing van een steekproef uit de **huidige afstudeerprojecten**, waarbij studenten in groep een event in opdracht van een externe opdrachtgever uitwerken, oordeelt de commissie dat de uitwerking van een onderzoek vaak ontbreekt. De commissie is tevreden dat de opleiding advies heeft ingewonnen omtrent praktijkgericht onderzoek bij buitenlandse partnerscholen, zoals bijvoorbeeld Hagga Helia in Finland en heeft vertrouwen dat het nieuw concept omtrent de bachelorproef zal leiden tot een kwaliteitsverhoging. De studenten dienen de prestaties ook mondeling te verdedigen in drie verschillende talen, wat door de commissie positief wordt bevonden. De externe opdrachtgever voor wie de student het afstudeerproject uitwerkt, treedt hierbij op als evaluator, wat ook de studenten waarden. Deze laatsten zijn tevreden dat zowel een individuele score als een groepscore wordt toegekend voor het integraal afstudeerproject.

De commissie stelt vast dat de opleiding slaagt in haar emancipatorische ambitie, namelijk het **empoweren** van individuen. De commissie is tevreden over het profiel van de alumni die zij ontmoet heeft en meent dat de opleiding erin slaagt goede management assistants op te leiden, die beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om het beroep uit te oefenen. De opleiding slaagt erin soft skills te ontwikkelen bij de studenten

doorheen de opleiding, zoals bijvoorbeeld het meer extravert maken van introverte personen. Het werkveld looft de talenkennis en de werkhouding van de stagiairs en afgestudeerden. Op ICT-vlak geeft het werkveld aan zelf veel te kunnen leren van de studenten. Uit het gesprek met alumni blijkt dat deze studenten de opleiding beschouwen als een goede basis, ook om verder te studeren. Ze verwijzen naar de sterke praktijkgerichtheid, hun talen- en ICT-kennis als troeven bij hun eerste stappen op de arbeidsmarkt. Alumni geven kennis omtrent Enterprise resource planning (ERP) en vaardigheden als leren vergaderen via conference calls en notities nemen tijdens vergaderingen aan als onderwerpen aan waarover ze graag meer hadden geleerd tijdens hun opleiding. Het werkveld geeft aan niet te verwachten dat studenten worden opgeleid in het houden van videoconferenties; de technologie voor videoconferenties is zeer specifiek (en duur), zodat dit beter in de praktijk zelf kan worden aangeleerd.

De opleiding heeft in 2012-2013 een start genomen met het uitwerken van een **alumnibeleid** op opleidingsniveau. De commissie is positief gestemd over de plannen van de opleiding om in de toekomst meer samen te werken met alumni van de opleiding, waarvoor reeds een update van de alumnidatabank gebeurde. Verder heeft de opleiding ook een alumnibeleving georganiseerd. Door de kleinschaligheid van de opleidingen werd er gekozen om tien jaar terug te gaan, waarbij de respons voor een vierde bestond uit alumni van het laatste jaar. Uit de beleving blijkt dat studenten vlot tewerkgesteld worden en dat ongeveer één derde na het voltooiën van de opleiding, de stap zet naar een vervolgoopleidingen, zoals postgraduat of masteropleidingen.

In vergelijking met het **diplomarendement** in Vlaanderen dat vrij stabiel is (ongeveer 22,5 procent), kent het diplomarendement binnen de opleiding grote sprongen. In de periode 2006-2008 ligt het rendement onder het Vlaams gemiddelde, met uitzondering van 2008-2009 en 2011-2012. De opleiding verklaart de instabiele cijfers door de lage studentenaantallen, waardoor een diploma meer of minder zich meteen vertaalt in een sterke stijging of daling. De drop-out tussen 2006 en 2010 kent een stijging van 20 naar 60 procent, wat zowel door de commissie als door de opleiding met enige bezorgdheid wordt vastgesteld. De commissie stelt tevreden vast dat de opleiding reeds initiatieven heeft ondernomen om hieraan tegemoet te komen, zoals het nieuwe opleidingsprogramma met een studentvriendelijk volgtijdelijkheidssysteem, waarbij geclusterde opleidingsonderdelen werden geschrapt of vereenvoudigd en het aanbod studentenbegeleiding uitgebreid. De commissie ziet potentieel in deze initiatieven maar heeft

door de korte termijn waarbinnen deze initiatieven werden ingevoerd, nog niet kunnen vaststellen of deze effectief zijn. Ze beveelt de opleiding aan de knelpunten van zowel het reguliere traject als het traject voor werkstudenten verder in kaart te brengen en maatregelen te nemen om deze weg te werken.

De commissie besluit dat zowel de reguliere opleiding als het traject voor werkstudenten voor wat betreft het gerealiseerde eindniveau voldoen aan de vooropgestelde basiskwaliteit, waarbij studenten passend worden voorbereid op de komende examens. Door de recente start is de uitwerking van het toetsbeleidsplan nog geen realiteit. Op basis van de ingekeken en uitgesproken plannen en de reeds ondernomen stappen heeft de commissie echter vertrouwen in de verdere uitwerking en implementatie. Ze is van mening dat de opleiding er door de combinatie van de stagebeoordeling en het integraal afstudeerproject in slaagt studenten passend voor te bereiden voor een instap in het werkveld. Toch kunnen beide versterkt worden om het geheel op een hoger niveau te tillen op vlak van inhoudelijke en persoonlijke reflectie en onderzoekscompetenties.

Integraal eindoordeel van de commissie

| | |
|--|---|
| Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau | |
| - Regulier traject | G |
| - Studietraject voor werkstudenten | G |
| Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces | |
| - Regulier traject | G |
| - Studietraject voor werkstudenten | V |
| Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau | |
| - Regulier traject | V |
| - Studietraject voor werkstudenten | V |

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

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

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

- Voer een benchmarking uit betreffende de opleidingsspecifieke leerresultaten met instellingen die gelijke opleidingen aanbieden.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

- Maak een stappenplan op om de implementatie van Content & Language Integrated Learning binnen Geïntegreerde professionele communicatie te versterken. Overweeg hierbij om (delen van) cursussen in een andere taal aan te bieden indien relevant voor de inhoud van het opleidingsonderdeel.
- Schakel mensen van buiten de opleiding in als medebeoordelaar van bachelorproeven om externe samenwerking te versterken.
- Werk de interdisciplinaire component binnen het opleidingsprogramma verder uit en onderneem acties om de kruisbestuiving met andere opleidingen te versterken.
- Stippel een doordacht internationaliseringsbeleid uit met aandacht voor internationale stages en stagebedrijven, en voorzie alternatieven voor studenten met beperkte financiële middelen.
- Maak sterker gebruik van de centrale ligging van de campus en de troef die Brussel is. Investeer in initiatieven om het eenrichtingverkeer waarbij de opleiding vooral naar Brussel trekt ook om te keren en uit te breiden.
- Zet sterker in op leerpaden in Desiderius en volg hierbij een verplicht stramien. Zorg ervoor dat studenten worden uitgedaagd via het leerpad en input aangereikt krijgen op hun eigen niveau. Herbekijk bijvoorbeeld hoe studenten uit het studietraject voor werkstudenten meer kunnen worden begeleid bij het verwerken van de aangeboden informatie met specifieke aandacht voor inhouden omtrent statistiek en Excel.
- Hanteer een rekruteringsstrategie om doelgericht het team te versterken strokend met de visie van de opleiding en tracht op deze manier de aanwezige diversiteit van het lectorenteam nog verder uit te bouwen.
- Exploreer professionaliseringsopportuniteiten om de praktijkervaring van docenten te versterken.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

- Blijf verdere aandacht besteden aan de uitwerking van een toetsbeleid dat richtinggevend is voor docenten en onderneem initiatieven om de validiteit van de toetsing te versterken.
- Bewaak het inhoudelijk niveau van de stageverslagen en laat studenten hierbij de zelfkritische component omtrent de uitgevoerde taken en de reflectie op het eigen functioneren verder uitdiepen. Besteed bijvoorbeeld voldoende aandacht aan de informele toon en het aantal taalfouten die momenteel nogal vaak terug te vinden zijn in de verslagen.
- Breng de knelpunten binnen het reguliere traject en het traject voor werkstudenten die invloed hebben op de stijging van de drop-out verder in kaart en neem maatregelen om deze weg te werken.

KATHOLIEKE HOGESCHOOL LEUVEN

Bachelor in het Office management

SAMENVATTING VISITATIERAPPORT

Bachelor in het Office management

Op 20 en 21 mei 2014 werd de Bachelor in het Office management van de Katholieke Hogeschool Leuven, 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 opleiding Office management behoort tot het departement Economisch Hoger Onderwijs. Binnen de opleiding worden de afstudeerrichting Management assistant, de afstudeerrichting Medical management assistant en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk aangeboden. Deze laatste afstudeerrichting omvat de keuzetrajecten verdieping Duits en verdieping Spaans. Binnen de afstudeerrichting Management assistant kunnen studenten kiezen voor de keuzetrajecten verdieping Duits, verbreding Spaans, verbreding HRM en verbreding Event- en projectmanagement. Daarnaast biedt de opleiding een bi-diplomeringstraject aan, ingericht door Haute Ecole Galilée.

De opleiding wenst een student op te leiden tot “een professional die beantwoordt aan het profiel van de personal assistant van de manager”. Hoe-

wel deze visie volgens de opleiding beantwoordt aan de noden van het werkveld, komt ze te weinig tot uitdrukking in de communicatie met de stakeholders.

Volgens de cijfers van Databank Hoger Onderwijs (DHO) zijn tijdens academiejaar 2012-2013 357 studenten ingeschreven in de opleiding, waardoor de opleiding een marktaandeel realiseert van 9,27 procent. De eigen cijfers van de opleiding daterend van 1 oktober 2013 wijzen reeds op een stijging. Zo zijn er volgens deze cijfers 429 studenten ingeschreven in de opleiding, wat een marktaandeel van 11,1 procent oplevert.

Programma

Door de studenten breed op te leiden, wenst de opleiding de inzetbaarheid voor studenten zo groot mogelijk te maken. Anderzijds tracht de opleiding met afstudeerrichtingen en keuzetrajecten in te spelen op de interesses van de studenten en de noden van het werkveld. Waar de opleiding er in het eerste opleidingsjaar voor kiest om nog vrij algemeen te werken, komen vanaf het tweede opleidingsjaar meer specifieke opleidingsonderdelen aan bod, gelinkt aan de gemaakte keuze.

Binnen het opleidingsprogramma hanteert de opleiding een indeling volgens vier clusters, namelijk de gemeenschappelijke opleidingsonderdelen voor alle afstudeerrichtingen (cluster 1), de beroepsspecifieke opleidingsonderdelen per afstudeerrichting en/of per keuzetraject (cluster 2), de opleidingsonderdelen professionele ontwikkeling met geïntegreerde praktijkopdrachten (cluster 3) en de opleidingsonderdelen van de bachelorproef (cluster 4). Het opleidingsprogramma laat toe de verschillende hard skills te trainen die voorop worden gesteld, al kunnen studenten nog meer worden aangezet om meer verdiepend te werken binnen hun specialisaties.

De bachelorproef vormt het sluitstuk van de opleiding, waarin de student aantoonbaar dat hij de vooropgestelde competenties van de opleiding heeft verworven. De opleiding kiest voor een brede invulling van de bachelorproef waartoe onder meer de stage en de scriptie behoren. De hoeveelheid stage binnen het opleidingsprogramma verdient uitbreiding. Sinds academiejaar 2013-2014 lopen studenten uit de afstudeerrichting Medical management assistant en studenten uit de afstudeerrichting Management assistant, met uitzondering van het keuzetraject Event- en projectmanagement, tijdens het eerste opleidingsjaar een observatiestage, die door de studenten als een meerwaarde wordt beschouwd. In het tweede opleidingsjaar wordt momenteel geen stage voorzien. Tenslotte lopen stu-

denten in het derde opleidingsjaar gedurende een periode van 10 weken 5 dagen stage of gedurende 12 weken 4 dagen stage per week. Indien wenselijk kunnen studenten hun stage met 2 weken uitbreiden tot een stage XL. De scriptie bestaat uit een onderzoekscomponent waarin de student blijk geeft van zijn verworven informatie- en onderzoeksvaardigheden. De opleiding beschikt vanaf het huidig academiejaar over een vernieuwd concept van de scriptie voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. In dit nieuwe concept ligt de focus op de vertaling en de kritische reflectie van de student hieromtrent. Waar studenten binnen de afstudeerrichtingen Bedrijfsvertaler en -tolk en Management assistant een individueel werkstuk uitwerken, betreft dit voor de afstudeerrichting Medical management assistant een groepswork.

De opleiding investeert sterk in internationalisering, wat zich onder meer uit in een relatief hoge internationale mobiliteit zowel bij studenten als bij docenten. Verder zit de internationale dimensie ingebouwd in verschillende opleidingsonderdelen.

Het cursusmateriaal voldoet en de opleiding beschikt over een goedwerkend leerplatform, Toledo, waar de studenten veelvuldig gebruik van maken. De opleiding stelt competentiegericht onderwijs voorop, waarbij aandacht wordt besteed aan zelfstandigheid, probleemoplossend denken en levenslang leren. Om het competentiegericht onderwijs te realiseren kiest de opleiding voor een opdrachtgestuurde onderwijsaanpak, al kunnen de onderwijsvormen nog gevarieerder ingezet worden.

Beoordeling en toetsing

In lijn met het competentiegericht opleiden zet de opleiding in op competentiegericht evalueren. De opleiding biedt een goede diversiteit aan op vlak van schriftelijke en mondelinge evaluatievormen waaronder bijvoorbeeld de permanente evaluatie, selfassessment, peerassessment,...

De ECTS-fiches en de studiewijzers zorgen ervoor dat het voor studenten duidelijk is hoe wordt geëvalueerd. Studenten waarderen ook de feedback die de docenten aanbieden naar aanleiding van een evaluatie. Een efficiëntere aanpak inzake het aanleveren van feedback is echter wenselijk, daar de grote hoeveelheid geschreven feedback zorgt voor een hoge werkbelasting bij de docenten.

Begeleiding en ondersteuning

De materiële voorzieningen laten de onderwijsactiviteiten toe, maar kunnen worden geoptimaliseerd. De bibliotheek dient volgens de commissie kritisch te worden doorgelicht. De aantrekkelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van de bibliotheek dienen te worden geactualiseerd in functie van de moderne, bedrijfsgerichte informatieverwerking.

De studie- en studentenbegeleiding en de zelfkritische houding van de betrokkenen zijn een sterkte van de opleiding. De studiebegeleiding is geïntegreerd binnen de opleiding waarbij korte communicatielijnen worden gehanteerd ten aanzien van de lectoren. Het omvat een sterk vakinhoudelijk luik waarbij monitoraten en peer tutoring worden aangeboden en een vakoverschrijdend luik met focus op studievaardigheidstraining. Bij het begin van het academiejaar worden alle studenten gescreend en maakt de studietrajectbegeleider een intake dossier op met het intakeformulier, een taalscreening en een Lassi-screening die de motivatie en algemene studievaardigheden in kaart brengt. De studenten kunnen daarnaast ook een beroep doen op een ombudspersoon die geen les geeft binnen de opleiding.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

Hoewel het diplomarendement sinds 2011-2012 is gedaald, voldoet het diplomarendement voor het gros van de studenten aan de verwachtingen (gemiddelde van 85 procent in de periode 2006-2012, waar dit in Vlaanderen ongeveer 80,3 procent is). Onder meer dankzij de sterke begeleiding is het doorstroomrendement binnen de opleiding goed. Bij de invoering van het nieuwe keuzetraject Event- en projectmanagement in 2011-2012 werd een verhoogd aantal afhakende studenten vastgesteld (38 tegenover 6 in 2010-2011-2012 en 21 in 2012-2013). Door duidelijk te communiceren omtrent wat studenten mogen verwachten binnen dit traject, heeft de dropout zich ondertussen terug gestabiliseerd.

Studenten die wensen te werken, vinden snel werk. Het werkveld staat immers open voor afgestudeerden uit de opleiding. De afgestudeerden zijn zoals vooropgesteld door de opleiding breed inzetbaar en beschikken over een degelijke basis om aan te treden in het werkveld, zeker wat betreft talenkennis en ICT-skills. Deze brede opleiding leidt er echter toe dat studenten in vergelijking met andere opleidingen Office management niet uitspringen wat betreft de specificiteit gekoppeld aan de verschillende afstudeerrichtingen en de bijhorende keuzetrajecten.

Bi-diplomerings

Studenten uit de afstudeerrichting Management assistant kunnen zich inschrijven voor het bi-diplomeringstraject dat leidt tot het behalen van een dubbel diploma. Een meer proactieve aanpak omtrent de afstemming van de programma's tussen de beide opleidingen is echter wenselijk. De opleiding dient de studenten daarenboven meer te stimuleren om in te schrijven voor het aangeboden traject door de troeven sterker in de verf te zetten.

OPLEIDINGSRAPPORT Bachelor in het Office management Katholieke Hogeschool Leuven

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Office management aan de Katholieke Hogeschool Leuven. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 20 en 21 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 bachelor- of masteropleiding 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 Office management behoort tot het departement Echo, waartoe ook de opleiding Bedrijfsmanagement, de banaba in Advanced business management, de postgraduat Business analyse en Fiscaliteit en twee Engelstalige trajecten, namelijk de bachelor in Business marketing en de bachelor Business management Europe, behoren.

Het departement wordt geleid door het departementshoofd en het adjunct-departementshoofd, die samen met de opleidingshoofden de staf vormen. De staf voert het dagelijks beleid, neemt beslissingen, informeert en betreft het personeel via personeelsvergaderingen en ontwikkeldagen. De opleidingscommissie, bestaande uit het departementshoofd, het adjunct-departementshoofd, de opleidingshoofden, een lector per afstudeerrichting, de verantwoordelijken e-leren, toetsbeleid, studie- en studentenbegeleiding, lessenroosters en onderzoeken, een onderwijsdeskundige, studenten en een verslaggever, tekent mee het onderwijs van de opleidingen uit en adviseert de staf hieromtrent. Verder wordt in opleidingsvergaderingen overleg gepleegd omtrent de implementatie en concretisering van het onderwijsbeleid.

Binnen de opleiding Office management worden drie afstudeerrichtingen aangeboden, zijnde de afstudeerrichting Management assistant, de afstudeerrichting Medical management assistant en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. Deze laatste afstudeerrichting omvat de keuzetrajecten verdieping Duits en verdieping Spaans. Binnen de afstudeerrichting Management assistant kunnen studenten kiezen voor de keuzetrajecten verdieping Duits, verbreding Spaans, verbreding HRM en verbreding Eventen projectmanagement. De afstudeerrichting Medical management assistant behoorde tot academiejaar 2010-2011 tot het departement Gezondheid en technologie. De raad van bestuur bepaalde deze overheveling naar

het huidig departement omwille van de sterke link met het economische en de talencomponent. Daarnaast biedt de opleiding een bi-diplomerings-traject aan, ingericht door Haute Ecole Galilée, dat toegankelijk is voor studenten uit de afstudeerrichting Management assistant.

Volgens de cijfers van Databank Hoger Onderwijs (DHO) zijn tijdens academiejaar 2012-213 357 studenten ingeschreven in de opleiding, waardoor de opleiding een marktaandeel realiseert van 9,27 procent. De eigen cijfers van de opleiding daterend van 1 oktober 2013 wijzen reeds op een stijging. Zo zijn er volgens deze cijfers 429 studenten ingeschreven in de opleiding, wat een marktaandeel van 11,1 procent oplevert.

Het zelfevaluatie-rapport vormde een gedegen basis voor het visitatiebezoek, al was het document op sommige plaatsen weinig toegankelijk en ontbrak de kritische component. De open gesprekken vormden een waardevolle aanvulling op het aangeboden document.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

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

De opleiding heeft op een adequate manier een hertaling gegeven van het **domeinspecifieke referentiekader** in een eigen competentieprofiel dat in algemene en beroepsspecifieke competenties wordt opgedeeld. Het eigen referentiekader werd door de opleiding naar aanleiding van de invoering van de domeinspecifieke leerresultaten geüpdatet. Aan de hand van een competentiematrix toont de opleiding aan hoe het eigen competentieprofiel het domeinspecifieke leerresultatenkader volledig afdekt.

De opleiding kiest ervoor de **opleidingsspecifieke leerresultaten** in te delen in tien algemene competenties, vijf beroepsspecifieke en één extra beroepsspecifieke competentie per afstudeertraject/keuzetraject, wat door de commissie goed wordt bevonden. De verschillende stakeholders zijn op de hoogte van het duidelijk uitgewerkte competentieprofiel en gaan hier actief mee aan de slag. Binnen het eigen competentiekader werden drie verdiepingsniveaus aangebracht die aangeven wat de opleiding wenst te bereiken. Verder werd in overleg met het werkveld een indicatief expertniveau opgesteld en toegevoegd, waar ook de studenten van op de hoogte zijn. Het expertniveau werd toegevoegd om enerzijds studenten te laten kennis maken met wat volgt na de opleiding en om anderzijds sommige studenten de mogelijkheid te bieden om te excelleren. De niveauperdeling, met invoering van het expertniveau is volgens de commissie een duidelijke sterkte. De commissie vindt het wel jammer dat de oefening tot het formuleren van een expertniveau voor de afstudeerrichting Medical management assistant nog niet werd voltrokken. Ze raadt de opleiding aan dit verder uit te werken. Verder waardeert de commissie de insteek op talen, maar raadt ze de opleiding aan deze doelstellingen te benoemen met verwijzingen naar het Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen (ERK) dat ook duidelijk is voor de buitenwereld. Momenteel is dit wel gekend bij de docenten die hier mee werken, maar hier niet over communiceren naar de studenten, waardoor deze hier niet mee vertrouwd zijn.

Hoewel de opleidingsspecifieke leerresultaten accuraat omschreven werden door de opleiding, mist de commissie een gestalt waarbinnen de opleiding opereert om deze doelstellingen na te streven en te bereiken. De opleiding beschikt over een **visie**, die volgens de commissie minder duidelijk is geformuleerd. De opleiding wenst een student op te leiden tot “een

professional die beantwoordt aan het profiel van de personal assistant van de manager, en dus: service- en managementkwaliteiten heeft om het uitvoerend werk van de manager te kunnen overnemen; vooral kmo's hebben nood aan dit type office manager; werk ziet, anticipeert en proactief handelt; betere ICT-vaardigheden heeft dan de gemiddelde werknemer; ook Enterprise Resource Planning (ERP) is voor de meeste organisaties een must geworden; zijn werk in grote mate zelfstandig organiseert en uitvoert; en daarbij stressbestendig en emotioneel intelligent is; een secretariaat, onthaal en balie kan organiseren; communicatief is en de talen beheerst om in de Belgische en internationale context optimaal te functioneren." Hoewel deze visie volgens de opleiding beantwoordt aan de noden van het werkveld, komt ze te weinig tot uitdrukking in de communicatie met de stakeholders. Dit blijkt ook uit het feit dat de verschillende stakeholders niet of slechts gedeeltelijk op de hoogte zijn van deze visie. De commissie beveelt de opleiding aan de visie helderder te maken door in te zetten op duidelijke keuzes in de doelstellingen met het oog op het richtinggevend en inspirerend luik dat gepaard gaat met een visie. Daarnaast meent de commissie dat de opleiding de visie sterker dient te promoten, met aandacht voor het draagvlak van de visie bij de verschillende stakeholders. Ook stelt de commissie vast dat binnen de opleiding een internationale dimensie aanwezig is, maar dat ook deze nog meer naar de buitenwereld toe moet blijken, bijvoorbeeld in de opleidingsbrochures.

De commissie gaat akkoord met de visie omtrent de **brede algemene opleiding**. Door de studenten breed op te leiden, wenst de opleiding de inzetbaarheid voor studenten zo groot mogelijk te maken. Anderzijds tracht de opleiding **met afstudeerrichtingen en keuzetrajecten** in te spelen op de interesses van de studenten en de noden van het werkveld. Zo werd het keuzetraject HRM bijvoorbeeld uitgewerkt op vraag van het werkveld en de bijhorende vaststelling dat afgestudeerden vaak worden tewerkgesteld binnen de personeelsadministratie.

Hoewel de opleiding zelf aangeeft niet op te leiden tot tolken, merkt de commissie ambigüiteit op omtrent het **aspect tolken** binnen de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. Een deel van deze dubbelzinnigheid is te wijten aan het wettelijk kader, maar deze wordt volgens de commissie ook sterk gevoed door de voorstelling in de opleidingsbrochures. De commissie meent dat de opleiding zich dient te bezinnen over wat men met de studenten uit de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk wenst te bereiken en beveelt de opleiding aan hun ambities helder te vertalen naar toekomstige studenten, zodat deze een accuraat beeld krijgen van de opleiding.

Het aanbieden van differentiatie tussen vertalen en tolken dient hierbij volgens de commissie te worden overwogen.

De commissie meent dat de **afstemming met het werkveld** aanwezig is, maar dient te worden geïntensifieerd. De opleiding levert onder meer aan de hand van de Expert- en adviescommissie inspanningen om gehoor te geven aan het werkveld, wat ook door hen wordt geapprecieerd. De commissie meent wel dat de opleiding de frequentie waarmee zij het werkveld consulteert dient te herbekijken zodat zij haar verwachtingen en noden kan uitdrukken.

De opleiding geeft aan te beschikken over een duidelijk systeem om trends te monitoren en te bespreken binnen de opleiding, wat blijkt uit de voortdurende veranderingen die worden doorgevoerd binnen het recent opgestarte keuzetraject Event- en projectmanagement. De commissie meent echter dat de opleiding ook voor de andere afstudeerrichtingen en aanvullende keuzetrajecten nog meer aandacht dient te besteden aan evoluties die plaatsvinden binnen het **vakgebied**, bijvoorbeeld omtrent sociale media en de modernisering van het assistant beroep. De commissie vindt het waardevol dat docenten hiervoor zijn aangesloten bij vakgroepen en onderzoeksprojecten uitvoeren, doch meent dat de opleiding er nog actiever dient aan deel te nemen. Lidmaatschappen van (inter)nationale beroepsverenigingen laten immers toe ontwikkelingen te detecteren en de eigen kennis te verspreiden binnen het vakgebied.

De opleiding wenst nog sterker in te zetten op **internationale uitwisselingen**, wat door de commissie wordt gesteund. In samenwerking met de associatiepartners die de opleiding Office management aanbieden heeft de opleiding reeds een goede benchmarking uitgevoerd omtrent de opleiding Office management in internationaal perspectief. Hieruit blijkt de moeilijkheid om vergelijkbare partners te vinden. De commissie stimuleert aan verder op zoek te gaan naar betekenisvolle partners in binnen- en buitenland en hiermee structurele samenwerkingsbanden aan te gaan. Ook stimuleert de commissie de opleiding hierbij aan nog meer te kalibreren over de doelstellingen in samenwerking met andere nationale en internationale instituten. De nakende fusie lijkt hiervoor een uitgelezen kans, wat ook door de opleiding wordt erkend.

Sinds 2009 heeft de opleiding een **bi-diplomeringsovereenkomst** afgesloten met Haute Ecole Galilée. De commissie waardeert dat de studenten uit de afstudeerrichting Management assistant kunnen inschrijven voor het

bi-diplomeringsstraject met als doel het behalen van het dubbel diploma. Na het bestuderen de vooropgestelde doelstellingen van de partnerinstelling en het gesprek met de opleidingsverantwoordelijken van beide instellingen, besluit de commissie dat het beoogde eindniveau overeenstemt met het domeinspecifiek referentiekader en beveelt ze de opleidingen aan sterker samen te werken en onderling af te stemmen over de na te streven competenties. In tegenstelling tot de bezochte opleiding staat het competentiegericht werken bij de partnerinstelling nog in de kinderschoenen, daar men tot voor de invoering van het decreet in november 2013 een sterke toespitsing kende op inhouden. De commissie meent dat de opleiding een betekenisvolle partner zou kunnen zijn voor de partnerinstelling bij de verdere implementatie, ook ter versterking van de eigen finaliteit.

Samenvattend concludeert de commissie dat de opleiding het domeinspecifieke leerresultatenkader adequaat heeft vertaald naar een eigen, duidelijk uitgewerkt competentieprofiel. Deze opleidingsspecifieke leerresultaten vormen een concretisering van de aftoetsing van de competenties bij het beroepenveld, waarbij de opleiding ook aandacht besteedt aan de terugkoppeling hieromtrent naar het werkveld. De niveauperdeling binnen de opleidingsspecifieke leerresultaten is sterk, al dient niveau 4 voor de afstudeerrichting Medical management assistant nog te worden gedefinieerd en kan de opleiding nog verwijzingen opnemen naar het Europees Referentiekader voor Moderne Talen. De opleiding beschikt over een visie, maar dient deze visie verder uit te werken zodat deze als richtinggevend en inspirerend kan functioneren. Hoewel sommige mensen deels op de hoogte zijn van de visie van de opleiding, dient deze volgens de commissie uitgebreider te worden gepromoot om een sterker draagvlak bij de verschillende stakeholders te creëren. De commissie kan zich scharen achter de keuze van de opleiding om in te zetten op breed geschoolde afgestudeerden, maar meent dat de ambiguïteit met betrekking tot de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk dient te worden uitgeklaard. De commissie beveelt de opleiding verder aan om niet al te reactief om te gaan met impulsen vanuit het werkveld en de relevantie voor de verschillende afstudeerrichtingen steeds hierbij in ogenschouw te nemen. Deze bevindingen afwegend, beoordeelt de commissie het beoogde eindniveau als voldoende voor de afstudeerrichtingen Management assistant, Bedrijfsvertaler en -tolk en Medical management assistant.

De commissie besluit dat het beoogde eindniveau van het bi-diplomeringsstraject aansluit bij het domeinspecifieke leerresultatenkader, maar dat competentiegericht werken hierbij verder dient te worden uitgewerkt.

Op basis van het doorgenomen materiaal en de aanvullende gesprekken beoordeelt de commissie generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende voor het aangeboden bi-diplomeringstraject.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Office management als goed voor de afstudeerrichting Management assistant, de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk en de afstudeerrichting Medical management assistant. De commissie beoordeelt het onderwijsproces als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.

Het onderwijsproces maakt het volgens de commissie mogelijk het beoogde eindniveau te bereiken. De opleiding beschikt over een **concordantiematrix** die de link legt tussen de opleidingsonderdelen en de beoogde opleidings specifieke leerresultaten, waarin ook de niveauperdeling op het vlak van beheersingsgraad is opgenomen. Verder beschikt de opleiding voor elk opleidingsonderdeel over duidelijke studiewijzers waarin de beoogde competenties staan aangegeven. Deze worden door de lectoren toegelicht bij de start van de onderwijsactiviteiten. Docenten hanteren daarnaast de competentiematrix in hun communicatie omtrent het beoogde eindniveau naar studenten.

De commissie kan zich vinden in het aangeboden **curriculum** waarbij de opleiding kiest voor een brede opleiding met afstudeerrichtingen en aanvullende keuzetrajecten, maar meent dat de studenten moeten worden aangezet om meer verdiepend te werken binnen de afstudeerrichting Medical management assistant. In het eerste opleidingsjaar kiest de opleiding ervoor om nog vrij algemeen te werken, waar vanaf het tweede opleidingsjaar meer specifieke opleidingsonderdelen aan bod komen, gelinkt aan de gemaakte keuze. De opleiding kiest er bewust voor een evenwicht te houden tussen gemeenschappelijke opleidingsonderdelen en de vakken toegespitst op de verschillende afstudeerrichtingen, wat het voor studenten mogelijk maakt na het behalen van het diploma in te tekenen voor een traject van één jaar om een bijkomende afstudeerrichting te behalen. De commissie waardeert dat de gemeenschappelijke opleidingsonderdelen de studenten de mogelijkheid bieden om in het eerste opleidingsjaar nog te veranderen van afstudeerrichting/keuzetraject. Bijgevolg beveelt de commissie de opleiding aan voldoende aandacht te hebben voor het specifieke luik van de afstudeerrichtingen.

Inhoudelijk stelt de commissie vast dat het opleidingsprogramma toelaat de verschillende hard skills te trainen die voorop worden gesteld, zoals bijvoorbeeld de kennis van Nederlands. Voor de meeste opleidingsonderdelen is de inhoud up to date. De zakelijk ethische principes zoals maatschappelijk verantwoord ondernemen, duurzaamheid, diversiteit, ... hebben hun plaats gevonden binnen het curriculum. Hoewel de opleiding aangeeft via het taalaanbod interculturele competenties in te passen in het curriculum, meent de commissie dat het interculturele aspect nog te weinig zit ingebouwd doorheen het programma. Verder meent de commissie dat de opleiding ook meer aandacht dient te besteden aan creativiteit en aan autonoom en zelfregulerend leren binnen het curriculum.

De opleiding hanteert een indeling volgens **vier clusters** binnen het opleidingsprogramma, namelijk de gemeenschappelijke opleidingsonderdelen voor alle afstudeerrichtingen (cluster 1), de beroepsspecifieke opleidingsonderdelen per afstudeerrichting en/of per keuzetraject (cluster 2), de opleidingsonderdelen professionele ontwikkeling met geïntegreerde praktijkopdrachten (cluster 3) en de opleidingsonderdelen van de bachelorproef (cluster 4). De **gemeenschappelijke opleidingsonderdelen** (cluster 1) omvatten opleidingsonderdelen omtrent talen en communicatie, ICT, managementgerichte opleidingsonderdelen en informatie en onderzoeksvaardigheden. Deze cluster situeert zich vooral in het eerste opleidingsjaar.

Vanaf het eerste opleidingsjaar worden ook **beroepsspecifieke opleidingsonderdelen per afstudeerrichting/keuzetraject** (cluster 2) aangeboden om te focussen op de specificiteit van het beroepenveld. Deze opleidingsonderdelen bouwen verder op de inhoud van de gemeenschappelijke opleidingsonderdelen omtrent talen en communicatie en ICT, maar de inhoudelijke invulling ervan wordt specifiek in functie van de eigenheid van de afstudeerrichting en het keuzetraject. Zo worden bijvoorbeeld voor de afstudeerrichting Medical management assistant specifieke pakketten behandeld die worden gebruikt in de zorgsector. Zowel de afstudeerrichting Medical management assistant (na overheveling vanuit een ander departement), als het keuzetraject Event- en projectmanagement binnen de afstudeerrichting Management assistant werden pas recent toegevoegd aan het opleidingsprogramma. Wat betreft de overheveling van afstudeerrichting **Medical management assistant** geeft de opleiding aan de voeling met het medische niet te willen verliezen, wat door de commissie wordt gewaardeerd. De commissie meent evenwel dat de afstemming van het curriculum voor deze afstudeerrichting op de andere afstudeerrichtingen ontbreekt. Bovendien mist de commissie hier ook vakinhouden omtrent

diagnosestelling, onderzoeken en farmacologie binnen het curriculum, wat ook door de afgestudeerden als een gemis wordt beschouwd. De commissie raadt aan de vakinhouden voldoende specifiek en volgens de noden van het werkveld af te stemmen.

De cluster **professionele ontwikkeling** (cluster 3) zit volgens de commissie sterk in elkaar. De opleidingsonderdelen hebben als doel studenten vroeg in de opleiding in contact te brengen met het werkveld via praktijkgerichte opdrachten en tegelijk intensief aan bepaalde algemene competenties te werken, zoals plannen en organiseren. Via deze cluster zit de integratie tussen opleidingsonderdelen in elke fase structureel ingebed in het curriculum. Zo werken studenten bijvoorbeeld in de eerste fase een geïntegreerde praktijkopdracht uit. De opleiding vraagt hiervoor input vanuit het werkveld om authentieke opdrachten aan te bieden aan de studenten.

De **bachelorproef** (cluster 4) vormt het sluitstuk van de opleiding, waarin de student aantoont dat hij de vooropgestelde competenties van de opleiding heeft verworven. De opleiding kiest voor een brede invulling van de bachelorproef waartoe zowel Professionele ontwikkeling 3, de stage met inbegrip van de competentieproef en de scriptie behoort. Zowel de commissie, het werkveld als de alumni menen dat de hoeveelheid **stage** binnen het opleidingsprogramma dient te worden uitgebreid. Sinds academiejaar 2013-2014 lopen studenten uit de afstudeerrichting Management assistant, met uitzondering van het keuzetraject Event- en projectmanagement en studenten uit de afstudeerrichting Medical management assistant tijdens het eerste opleidingsjaar een observatiestage, die door de studenten als een meerwaarde wordt beschouwd. Ook de commissie waardeert deze observatiestage en steunt de ambities van de opleiding om deze stage ook in te richten in de overige afstudeerrichtingen en keuzetrajecten. In het tweede opleidingsjaar wordt momenteel geen stage voorzien. De commissie meent echter dat de opleiding een tweedejaarsstage dient te overwegen. Tenslotte lopen studenten in het derde opleidingsjaar gedurende een periode van 10 weken 5 dagen stage of gedurende 12 weken 4 dagen stage per week. Indien wenselijk kunnen studenten hun stage met 2 weken uitbreiden tot een stage XL. De commissie meent dat de opleiding dient te onderzoeken of een standaard uitbreiding van deze stageperiode voor alle studenten wenselijk is. Voor deze stage kiezen studenten een stageplaats die aansluit bij hun afstudeerrichting of keuzetraject. Hiervoor kunnen ze een stageplaats selecteren uit het stagebestand van de opleiding of mits motivatie zelf een stageplaats voorleggen aan het stagebureau. Zowel de commissie als de studenten waarderen de mogelijkheid om

zelf een stageplaats te zoeken. Voor de begeleiding kunnen studenten een beroep doen op een stagebegeleider uit de opleiding en de stagementor op de stageplaats. Het werkveld is tevreden over de aangeboden stagebegeleiding en de bereikbaarheid van de docenten. Tijdens de stage rapporteert de student aan de stagebegeleider tijdens de terugkomsessies en reflecteert hij over het eigen handelen via het digitaal stage- en informatiesysteem (SIS).

Voor de **competentieproef** werken de studenten een e-portfolio uit. De studenten voeren in functie hiervan een verkennende SWOT-analyse uit verbonden aan de stage en kiezen elk twee competenties uit de competentiematrix waar ze wensen op in te zetten. De commissie meent dat het portfolio nog geen logische lijn vormt doorheen het programma. Ze vindt de verschillende opdrachten interessant, maar meent dat deze nog te weinig één geheel vormen. Volgens de commissie dient de opleiding binnen het portfolio ook sterker in te zetten op persoonsontwikkeling. Ze vindt het wel positief dat de opleiding de studenten ruimte biedt om een eigen webpagina of blog te ontwikkelen om deze e-portfolio vorm te geven, zodat het portfolio ook na het afstuderen ter beschikking van de studenten blijft. Ook de aandacht voor de zelfkritische ingesteldheid bij studenten wordt door de commissie positief onthaald.

Aan de hand van begeleide zelfstandige studie werken studenten uit de afstudeerrichtingen Bedrijfsvertaler en -tolk en Management assistant aan **een scriptie**, al dan niet gekoppeld aan de stage. Deze scriptie bestaat uit een onderzoekscomponent waarin de student blijkt geeft van zijn verworven informatie- en onderzoeksvaardigheden. De opleiding beschikt vanaf het huidig academiejaar over een vernieuwd concept van de scriptie voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. In dit nieuwe concept ligt de focus op de vertaling en de kritische reflectie van de student hieromtrent. Waar studenten binnen de afstudeerrichtingen Bedrijfsvertaler en -tolk en Management assistant een individueel werkstuk uitwerken, betreft dit voor de afstudeerrichting Medical management assistant een groepswerk. De commissie meent dat deze afstudeerrichting beschikt over een goed concept van bachelorproef daar studenten een relevant en uitdagend onderzoek uitvoeren voor een externe opdrachtgever. De commissie waardeert dat de opleiding verder bezig is met het inbouwen van de onderzoeksgerelateerde competenties doorheen het curriculum door praktijkgericht onderzoek te verweven in de opleiding. Studenten die eerder onderzoeksgericht leren werken, kunnen bepaalde opleidingsonderdelen inruilen voor een onderzoeksproject. De commissie merkt hierbij wel op dat er nog enige ambiguïteit heerst over de rol van onderzoek en over de

wijze waarop studenten in onderzoekprojecten kunnen worden betrokken en raadt de opleiding aan hier verder te blijven op inzetten.

De opleiding investeert sterk in **internationalisering**, wat zich onder meer uit in een relatief hoge internationale mobiliteit zowel bij studenten als bij docenten. Als internationale stage kunnen studenten onder meer kiezen voor een noord-zuidstage die volgens de commissie een verrijking vormt van de sociale en humanitaire component. Studenten met een internationale ervaring worden door de opleiding ingeschakeld als ambassadeurs om ander studenten warm te maken voor internationalisering, wat de commissie apprecieert. Verder biedt de opleiding een alternatief voor studenten die niet naar het buitenland willen trekken, om internationale competenties op te doen. In fase 2 doorlopen alle studenten bijvoorbeeld een internationale week die ofwel op de hogeschool ofwel bij een partnerinstelling wordt georganiseerd. Verder zit de internationale dimensie ingebouwd in verschillende opleidingsonderdelen. De opleiding geeft aan in de toekomst verder te willen inzetten op internationalisering, wat door de commissie wordt gesteund.

De opleiding beschikt over ontwikkelgroepen voor docenten die samengesteld zijn rond competenties of expertise waarbij de betrokkenen overleg plegen over de vormgeving van het onderwijsproces en de toetsing. Alle ontwikkelgroepen hebben aandacht voor integratie van inhoud; de ontwikkelgroepen professionele ontwikkeling 1, 2 en 3 bestaan uit docenten uit verschillende vakgebieden zoals bijvoorbeeld Duits, Engels, Economie, Recht,... De commissie beveelt de opleiding aan ook de andere ontwikkelgroepen te verbreden over verschillende opleidingsonderdelen en vakgebieden heen met aandacht voor de realiteit van het bedrijfsleven. Verder meent de commissie dat ook de **interdisciplinaire component** binnen het onderwijsproces nog zou kunnen worden versterkt. De commissie stimuleert de opleiding nog meer over het muurtje te kijken van het eigen vakgebied en meer samen te werken met andere opleidingen. Bestaande initiatieven zoals het tweedejaarsproject waarbij studenten samenwerken met studenten uit de opleiding marketing, kunnen volgens de commissie te worden uitgebreid.

Verder stelt de commissie vast dat het **longitudinale overzicht** bij de studenten vaak ontbreekt. Hoewel doorheen elke cluster en over de verschillende clusters heen een groeilijn loopt van inleidend over verdiepend naar geïntegreerd, gelinkt aan de drie beheersingsniveaus van de competentie-matrix, merkt de commissie dat dit voor de studenten niet altijd duidelijk

is. De commissie meent dat de opleiding sterker dient te investeren om van bij aanvang van de opleiding het volledige parcours en de achterliggende visie duidelijker te communiceren aan de studenten. Ook bij de verschillende opleidingsonderdelen en bijhorende opdrachten dient de opleiding voortdurend aandacht te besteden aan de link met het groter geheel zodat studenten weten waar ze mee bezig zijn. Ook over het nut van de bachelorproef dienen studenten beter te worden geïnformeerd.

Het onderwijsproces is volgens de commissie pedagogisch goed onderbouwd. De opleiding stelt **competentiegericht onderwijs** voorop, waarbij aandacht wordt besteed aan zelfstandigheid, probleemoplossend denken en levenslang leren. Het werken aan zelfstandigheid wordt door de opleiding progressief opgebouwd. De commissie vindt de overgang van sterke sturing in het eerste opleidingsjaar naar zelfstandigheid in het laatste opleidingsjaar sterk, maar meent dat de opleiding de zelfstandigheid in het tweede opleidingsjaar nog sterker dient te bewerkstelligen. Ook dient de opleiding volgens de commissie van in het eerste jaar meer in te zetten op het creëren van eigenaarschap bij studenten. De inzet op probleemoplossend werken wordt zowel door de commissie, de alumni als het werkveld noodzakelijk geacht, daar afgestudeerden vaak het eerste aanspreekpunt zijn indien problemen opduiken. Wat betreft de inzet op levenslang leren meent de commissie dat deze nog kan worden versterkt. De commissie steunt de talentgerichte benadering die de opleiding hiervoor hanteert met aandacht voor het ontwikkelen van ieders talenten. Toch meent de commissie dat de opleiding studenten meer moet prikkelen om te excelleren. Verder dient ze volgens de commissie de studenten meer mogelijkheden aan te bieden om een proactieve professional te worden en hun houding tegenover levenslang leren sterker te bewerkstelligen.

De commissie waardeert dat de opleiding kiest voor een **opdrachtgestuurde onderwijsaanpak** om competentiegericht onderwijs te realiseren, maar meent dat de onderwijsvormen nog gevarieerder dienen ingezet te worden. Door al doende te leren tracht de opleiding een goed evenwicht te bieden tussen kennis en vaardigheden. Een stafmedewerker onderwijs spant zich in om voortdurend op zoek te gaan naar goed onderwijs voor de student van deze tijd met aandacht voor de dynamiek die hiermee gepaard gaat en ook de docenten voelen zich gestimuleerd om te blijven vernieuwen. De commissie raadt de opleiding aan nieuwe werkvormen uit te proberen om dynamischer uit de hoek te komen. Zo meent de commissie dat de opleiding cursussen in andere talen dient aan te bieden, waarbij Content and Language Integrated Learning (CLIL) inspiratie kan bieden en

steunt ze de plannen van de opleiding om een Engelstalig traject uit te werken. Verder meent de commissie dat de opleiding ook het gebruik van ICT en blended learning dient te versterken, zeker indien de opleiding in de toekomst een studietraject voor werkstudenten wenst aan te bieden, zoals aangegeven tijdens de gesprekken.

Naast competentiegerichtheid, zet de opleiding ook in op **praktijkgerichtheid** waarbij docenten de beroepspraktijk binnen halen in de opleiding en contacten met het werkveld onderhouden. Onder meer via small business projecten en professionele ontwikkeling tracht de opleiding de praktijk binnen te halen in de opleiding. De commissie waardeert de intensieve inzet op procesbegeleiding door deeltaken en deelopdrachten aan te bieden gerelateerd aan bedrijven, niettemin meent dat de projecten aan waarde zouden kunnen winnen indien er meer aandacht wordt besteed aan transversaal werken.

De **materiële voorzieningen** laten de onderwijsactiviteiten toe, maar kunnen volgens de commissie worden geoptimaliseerd. Hoewel de studentenruimtes voor het totaal aantal studenten eerder gering lijken, zijn de studenten tevreden over de aanwezigheid van het leercentrum en waarderen ze de mogelijkheid om lokalen te reserveren. De commissie vindt het positief dat de studenten bijna over het volledige gebouw mogen beschikken ter ondersteuning van hun leerproces. De opleiding beschikt verder over mooie faciliteiten zoals een aantal computerzalen met verschillende opstellingen in functie van uiteenlopende werkvormen en een lokaal voor video-conferencing. Het gebouw straalt echter weinig leven uit en is weinig uitnodigend. De commissie beveelt de opleiding aan de aanwezigheid van de opleiding Office management en de bijhorende activiteiten meer zichtbaar te maken binnen het gebouw.

De **bibliotheek** dient volgens de commissie kritisch te worden doorgelicht. Hoewel de studenten aangeven veelvuldig gebruik te maken van de bibliotheek en docenten het gebruik van de bibliotheek sterk stimuleren, is deze volgens de commissie aan vernieuwing toe. Het tijdschriftenaanbod voor de studenten Office management dient te worden uitgebreid en de commissie meent dat de aantrekkelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van de bibliotheek dienen te worden geactualiseerd in functie van de moderne, bedrijfsgerichte informatieverwerking.

De opleiding beschikt over een goedwerkend **leerplatform**, Toledo, waar de studenten veelvuldig gebruik van maken. Ze waarderen dat docenten zo-

wel via mail als via Toledo aanspreekbaar zijn. De commissie raadt de opleiding wel aan voor alle studenten duidelijk uit te leggen hoe ze Toledo op maat kunnen inrichten, omdat niet alle studenten reeds op de hoogte zijn van deze mogelijkheid. Naast Toledo worden ook andere platformen gebruikt voor e-learning, zoals bijvoorbeeld MyGrammarLab. Studenten zijn tevreden via deze weg bijkomende oefeningen te kunnen maken van thuis uit. Verder biedt de opleiding studenten een goede regeling om laptops aan te schaffen. Het **cursusmateriaal** voldoet. Het aanbod handboeken getuigt van degelijkheid. Verder worden studenten momenteel vaak gevraagd taken zowel digitaal als afgeprint in te dienen. De commissie meent dat de vorm van de taken meer dient te evolueren in lijn met het paperless office, omdat studenten ook in het werkveld hiermee zullen worden geconfronteerd.

Het **personeel** geeft aan dat er een grote collegialiteit heerst binnen de opleiding. De student/docent ratio is volgens de commissie eerder aan de hoge kant, maar aanvaardbaar. Toch meent de commissie dat de opleiding deze ratio verder dient op te volgen, vermits dit zich ook uit in een hoge werkdruk onder de docenten. De commissie is tevreden dat dit reeds een aandachtspunt en bezorgdheid vormt binnen de opleiding en dat er reeds acties werden opgezet om deze werkdruk te verminderen en beheersbaar te maken.

Het personeel is deskundig en zet zich in om de verschillende afstudeer-richtingen vorm te geven. Ook voor het recent ingevoerde keuzetraject Event- en projectmanagement heeft de opleiding deskundig personeel aangetrokken. De commissie waardeert dat de opleiding in hun personeelsbezetting aandacht besteedt aan de link met de praktijk. Dit uit zich in een relatief hoog aantal docenten dat naast hun onderwijsopdracht met één been in de praktijk staat en verschillende docenten die na een carrière in het (inter)nationaal werkveld de stap naar het onderwijs hebben gezet. Ook studenten waarderen de praktijkvoorbeelden van docenten met werkveldervaring, zoals voor op vlak van medical management en event en projectmanagement. De commissie raadt de opleiding aan hier te blijven op inzetten en beveelt de opleiding aanvullend aan nog meer (inter)nationale gastsprekers uit te nodigen, wat door het werkveld wordt gesteund.

Nieuwe docenten worden volgens de commissie op een adequate manier begeleid en opgevolgd, wat door startende docenten wordt bevestigd. Bij aanwerving dienen de docenten te beschikken over een pedagogisch diploma of dienen ze bereid te zijn dit binnen de vier jaar te verwerven. Op

regelmatige basis vinden functionerings- en evaluatiegesprekken plaats. Docenten zijn verder tevreden over de mate waarin ze in samenspraak met het opleidingshoofd hun carrière mee vorm kunnen geven.

Docenten voelen zich gestimuleerd om te **professionaliseren** en zichzelf te ontplooiën. De commissie vindt het sterk dat hiervoor in de werkbelasting van elk voltijds personeelslid 118 uren worden voorzien en dat er vaste tijdstippen hiervoor worden vrijgehouden. De gevolgde professionaliseringinitiatieven worden bijgehouden in een online registratiesysteem. Docenten dienen genoeg op de hoogte gebracht te worden van het plan en de aanpak van alle mogelijke vormen van initiële integratie en coaching als startend maar ook als vast lid.

De commissie meent dat de opleiding voor zichzelf duidelijk dient te definiëren wie hun doelpubliek is en de werving hieraan aan te passen. Sinds 2011-2012 is er een toename van het studentenaantal, dat volgens de opleiding grotendeels te danken is aan de invoering van het keuzetraject Event- en projectmanagement binnen de afstudeerrichting Management assistant. Hoewel er een toename is van het aantal jongens, zijn er nog steeds meer meisjes dan jongens ingeschreven in de opleiding. Meer dan helft van de studenten heeft een ASO-vooropleiding en ongeveer 40 procent van de studenten heeft een TSO-achtergrond. Het aantal studenten met een BSO-diploma kent een opmerkelijke stijging tussen 2010 en 2013, gaande van 2 naar 10 procent. Verder merkt de opleiding ook een afname van het aantal generatiestudenten, daar de opleiding een groot aantal zijinstromers vanuit de universiteit rekruteert, die veelal kampen met een vertroebeld zelfbeeld. De opleiding zet dan ook in op het verhogen van het zelfvertrouwen van deze studenten. De **instromende studenten** geven aan te kiezen voor de opleiding omwille van de goede reputatie, de sterke ontvangst en het aanbod Event- en projectmanagement binnen de opleiding. De commissie meent dat studenten ook echt aangetrokken dienen te zijn door het programma en raadt de opleiding aan de sterke punten sterker in de verf te zetten. De opleiding levert hiervoor reeds inspanningen om op een zo toegankelijk mogelijke manier correcte informatie te verschaffen, onder meer via infodagen, SID-in-beurzen, open lessen en opleidingsbrochures. De commissie benadrukt hierbij wel dat de in de brochures aangeboden informatie kritisch dient doorgelicht te worden, zeker met betrekking tot de ambities voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk.

De commissie beschouwt de **studie- en studentenbegeleiding** en de zelfkritische houding van de betrokkenen als een sterkte van de opleiding. De

studiebegeleiding is geïntegreerd binnen de opleiding waarbij korte communicatielijnen worden gehanteerd ten aanzien van de lectoren, zonder vertrouwelijke informatie uit te wisselen. De studenten beschouwen het als een meerwaarde dat de studiebegeleiders een onderwijsopdracht hebben en geven aan dat dit drempelverlagend werkt.

De opleiding geeft aan het belangrijk te vinden mensen te begeleiden zonder het niveau te verlagen, wat ook volgens de commissie cruciaal is. Alle instromende studenten kunnen voor de start van het academiejaar een instapcursus Frans en/of Nederlands volgen. Bij het begin van het academiejaar worden ze gescreend en maakt de studietrajectbegeleider een **intakedossier** op met het intakeformulier, een taalscreening en een Lassi-screening die de motivatie en algemene studievaardigheden in kaart brengt. Aan de hand van de screenings worden de studenten door de studietrajectbegeleiders in twee groepen opgedeeld, namelijk de studenten met een zwakke taalbeheersing in de instructietaal van de gekozen opleiding en de risicostudenten op basis van het volledige intakedossier. Studenten die op de taalscreening de cesuur van 60 procent niet halen, worden aangeraden de taalworkshops Nederlands te volgen. De commissie waardeert dat de opleiding alle studenten screent en zich niet beperkt tot risicostudenten.

De studiebegeleiding omvat een sterk vakinhoudelijk luik waarbij monitoraten en peer tutoring worden aangeboden en een vakoverschrijdend luik met focus op studievaardigheidstraining. De docenten spelen een belangrijke rol bij de doorverwijzing naar de monitoraten. Zo worden studenten binnen de opleidingsonderdelen Engels en Frans getest, waarna een niet-bindend advies kan volgen om in te tekenen op de monitoraten. De commissie vindt de aangeboden monitoraten voor meerdere opleidingsonderdelen goed en praktisch uitgewerkt, waardoor deze toegankelijk zijn voor de studenten die het nodig hebben. Ook de tutoring waarbij tweedejaarsstudenten als tutor optreden voor eerstejaarsstudenten, wordt door de commissie sterk gewaardeerd. Verder biedt de opleiding training@noon aan waarbij een studiebegeleider vakoverschrijdende studiebegeleiding aanbiedt, bijvoorbeeld omtrent studiemethode, planningsvaardigheden,...

De studenten kunnen daarnaast ook een beroep doen op een **ombudspersoon** die geen les geeft binnen de opleiding. Een **studentendienst** vormt het aanspreekingspunt voor studenten met leerstoornissen en functiebeperkingen.

Onder meer dankzij de sterke begeleiding is het **doorstroomrendement** binnen de opleiding goed. Bij de invoering van het nieuwe keuzetraject Event- en projectmanagement in 2011-2012 werd een verhoogd aantal afhakende studenten vastgesteld (38 tegenover 6 in 2010-2011-2012 en 21 in 2012-2013). Door duidelijk te communiceren omtrent wat studenten mogen verwachten binnen dit traject, heeft de drop-out zich ondertussen terug gestabiliseerd. De opleiding voorziet ook uitstroombegeleiding voor studenten die hun studies tussentijds wensen stop te zetten. Verder biedt de opleiding ook bij het afstuderen een intensieve training rond solliciteren wat door alumni wordt gewaardeerd.

Studenten vinden de **studiebelasting** net aan de maat. Ook alumni menen dat de werklast aanvaardbaar was en geven aan dat ze door de vele praktijkgerichte opdrachten hebben leren plannen. De opleiding heeft reeds getracht aan de hand van reductie het geheel meer beheersbaar te maken. Toch geeft ook de opleiding aan nog mogelijkheden te zien om de studielast voor studenten beter in evenwicht te brengen en te verminderen. Momenteel dienen opdrachten en toetsmomenten immers soms als leermomenten waarna de docent deze competenties ook nog individueel wil aftoetsen. Dit zorgt dan voor een dubbele belasting.

De commissie meent dat de **studenteninspraak** intenser en efficiënter kan. Momenteel zetelen studenten onder meer in de departementale raad, de studentenraad, de ICT-raad en de bibliotheekraad, maar de commissie meent dat de actieve inbreng van de studenten hierbij sterker dient te worden gestimuleerd. De commissie vindt het wel positief dat het opgenomen engagement omtrent studentenbetrokkenheid wordt gevaloriseerd met studiepunten. Verder voert de opleiding systematisch studentenbevragingen uit. De commissie meent dat studenten door de opleiding echter worden overbevraagd, wat ten koste gaat van het resultaat. Volgens de commissie is het belangrijk dat surveys op maat worden gemaakt en aan een zekere validiteit worden onderworpen wat betreft het antwoordpercentage.

De commissie merkt op dat **veranderingen** gefaseerd worden doorgevoerd, waarbij een gestructureerde aanpak primeert. De commissie meent echter dat de opleiding hierbij vaak een te afwachtende houding aanneemt en dat een meer dynamische aanpak wenselijk is. Zo wacht de opleiding bijvoorbeeld op een overlegplatform in functie van de fusie, terwijl de commissie meent dat de opleiding zelf het heft sterker in handen dient te nemen. De opleiding hanteert PDCA-denken. Via een eigen beleidsplan

realiseert de opleidingen de strategische prioriteiten op niveau van de hogeschool die richtinggevend zijn voor alle beleidsdoelstellingen. Voor elke beleidsdoelstelling heeft de opleiding indicatoren gedefinieerd die weergeven hoever de opleiding gevorderd is ten aanzien van de streefdoelen. Ook de commissie vindt het stellen van prioriteiten noodzakelijk, maar stelt vast de organisatie binnen de hogeschool een nog vrij hiërarchische structuur kent waardoor waardevolle ideeën van docenten niet altijd optimaal worden benut en docenten met nieuwe inbreng soms op hun honger blijven zitten. De commissie meent dat het belangrijk is dat de input van docenten wordt gehoord en raadt de opleiding aan een verdere cultuur van bottom-up overleg te bewerkstelligen.

Derdejaarsstudenten kunnen zich inschrijven voor het **bi-diplomerings-traject** en komen dan terecht in de opleiding 'Bachelier assistant de direction'. Tot het academiejaar 2012-2013 beschikte de partnerinstelling over de afstudeerrichtingen Talen en Bedrijfsmanagement. Sinds het academiejaar 2013-2014 zijn deze afstudeerrichtingen samengevoegd tot één enkele afstudeerrichting waarbinnen geen variatie meer is.

De commissie mist een **proactieve aanpak** omtrent de afstemming van de programma's tussen de beide opleidingen. Ze merkt op dat een concrete uitwerking van een up to date voorbeeldprogramma ontbreekt daar de programma's van de beide opleidingen steeds evolueren en de opleidingen deze veranderingen niet systematisch met elkaar doorpraten. Zo is het bi-diplomeringstraject voor studenten uit het keuzetraject Event- en projectmanagement op het tijdstip van het visitatiebezoek nog niet uitgewerkt, wat volgens de commissie studenten kan afschrikken. De opleidingen geven aan dat het opstellen van het programma steeds maatwerk vergt wanneer studenten zich aandienen voor het bi-diplomeringstraject. De opleidingen trachten dan de curricula zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen en bekijken per opleidingsonderdeel waar de verschillende competenties aan bod komen, waardoor het mogelijk is dat de student in verschillende opleidingsjaren opleidingsonderdelen dient te volgen. Toch meent de commissie dat de opleidingen een meer structurele aanpak dienen te hanteren bij het afstemmen van de opleidingsprogramma's zodat studenten een weloverwogen keuze kunnen maken, gebaseerd op informatie die up to date is.

De commissie oordeelt dat de opleiding studenten sterker dient te **stimuleren** om het bi-diplomeringstraject aan te vatten. Pas recent boden zich voor het eerst twee studenten aan die interesse hebben om tijdens het

academiejaar 2014-2015 het bi-diplomeringstraject aan te vatten. Uit een bevraging blijkt immers dat studenten over het algemeen een internationale ervaring verkiezen boven het aangeboden bi-diplomeringstraject. De commissie beveelt de opleiding aan de troeven van het bi-diplomeringstraject sterker in de verf te zetten. De huidige promotie van het bi-diplomeringstraject is namelijk eerder beperkt. Studenten worden wel tijdens infosessie op de hoogte gebracht van de mogelijkheden tot internationalisering, waaronder ook bi-diplomeringstraject. Daarnaast meent de commissie dat de opleidingen dienen te overwegen om studenten binnen het bi-diplomeringstraject een internationale stage te laten lopen, waardoor studenten de beide ervaringen kunnen opdoen. Op het tijdstip van de visitatie vindt er geen docentenuitwisseling plaats tussen de opleidingen. De commissie meent dat de opleidingen dienen te overwegen om docenten uit te wisselen en hen in de eigen taal onderwijs te laten inrichten bij de partnerinstelling. Volgens de commissie kan een dergelijke uitwisseling studenten ook warm maken voor het aangeboden bi-diplomeringstraject.

De commissie oordeelt dat het onderwijsproces enkele sterke elementen bevat om de beoogde leerresultaten te behalen. De opleiding beschikt over een praktijkgericht curriculum met de nodige inhoud. Hoewel het competentiegericht onderwijs reeds wordt toegepast, kan hierbij nog sterker gebruik worden gemaakt van experimentele werkvormen. Met uitzondering van de bibliotheek, die kritisch dient doorgelicht te worden, laten de materiële voorzieningen de onderwijsactiviteiten toe. Het personeel is deskundig en een aanzienlijk deel van de docenten beschikt over werkervaring. Ondanks de grootte van de opleiding slaagt het personeel erin een persoonlijke aanpak te hanteren, die ook door de studenten wordt gewaardeerd. De sterk uitgebouwde studie- en studentenbegeleiding vormt een duidelijke sterkte van de opleiding. Op het vlak van kwaliteitszorg hanteert de opleiding een gestructureerde aanpak en kan de opleiding volgens de commissie nog sterker evolueren naar een lerende organisatie waarbij niet wordt gewacht op aangeboden structuren om veranderingen door te voeren. Op basis van deze bevindingen beoordeelt de commissie het onderwijsproces voor de afstudeerrichtingen Management assistant, Bedrijfsvertaler en -tolk en Medical management assistant als goed.

Wat betreft het bi-diplomeringstraject trachten de opleidingen in onderling overleg de curricula zo accuraat mogelijk op elkaar af te stemmen. Een meer proactieve aanpak is hierbij wenselijk, daar deze oefening enkel wordt gemaakt indien studenten zich aanbieden voor het traject. Ook dient de opleiding de studenten meer te stimuleren om in te schrijven

voor het aangeboden traject door de troeven sterker in de verf te zetten en docentenuitwisseling tussen de beide instellingen te overwegen. Deze bevindingen afwegend oordeelt de commissie dat de tweede generieke kwaliteitswaarborg in voldoende mate wordt gerealiseerd voor het bi-diplomeringstraject.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

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

De commissie stelt vast dat het gerealiseerde eindniveau overeenstemt met **niveau 6** van de Vlaamse kwalificatiestructuur. De opleiding slaagt erin de vooropgestelde leerresultaten goed op te volgen en adequaat af te toetsen. Ook het werkveld is tevreden over het behaalde eindniveau.

In lijn met het competentiegericht opleiden zet de opleiding in op competentiegericht evalueren. Het **toetsbeleid** van de opleiding omvat vier strategische prioriteiten: competentiegericht toetsen, de kwaliteitseisen, de participatie van alle actoren in de beoordeling en de organisatie en efficiëntie. De opleiding beschikt over een aantal instrumenten om zicht te krijgen op welke competenties/indicatoren waar gemeten worden, zoals een concordantietabel/toetsmatrix en een toetsinventarisatie. De opleiding is ook bezig met de uitwerking van een toetsplan, waar ook volgens de commissie nood aan is. De opleiding geeft verder aan dat de aandacht voor gelijke examinering binnen ontwikkelgroepen een grote stap vooruit is. De commissie raadt de opleiding aan ook buiten de ontwikkelgroepen nog meer overleg te plegen tussen docenten om de transversale afstemming omtrent toetsing te bevorderen.

De opleiding besteedt aandacht aan de **validiteit, betrouwbaarheid en transparantie** van de toetsing. De validiteit van de toetsen wordt getest door een examen- en toetsingscommissie, wat door de commissie positief wordt bevonden. De commissie beveelt de opleiding wel aan de descriptors nog specifiek te formuleren en beter af te stemmen op de huidige gangbare beoordelingsnormen bijvoorbeeld het Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen en de toetskoffer. Deze uitwerking zal volgens de commissie ook de transparantie ten goede komen. De ECTS-fiches en de studiewijzers zorgen ervoor dat het voor studenten duidelijk is hoe wordt geëvalueerd. Studenten waarderen ook de feedback die de docenten aanbieden naar aanleiding van een evaluatie. De commissie merkt ech-

ter op dat docenten veel geschreven feedback aanleveren op documenten, wat zorgt voor een hoge werkbelasting. Ze raadt de opleiding aan een efficiëntere aanpak te hanteren.

Doorheen de opleiding kan een student voor 10 procent van de te verwerven studiepunten **toleranties** inzetten. De commissie gaat hierbij akkoord met de nultolerantie die geldt voor de bachelorproef (de stage, de scriptie en de Professionele ontwikkeling 3), maar adviseert dat de opleiding nagaat of deze tolerantiegraad ook voor andere cruciale opleidingsonderdelen dient te hanteren.

De opleiding biedt een goede diversiteit aan op vlak van schriftelijke en mondelinge **evaluatievormen** waaronder bijvoorbeeld de permanente evaluatie, selfassessment, peerassessment,... De commissie stelt vast dat deze laatste evaluatievorm goed in elkaar zit. Zo worden studenten gevraagd hun appreciatie te uiten op verschillende aspecten om zo te komen tot een score. Het leren geven en krijgen van kritiek op een constructieve manier kan wel nog worden versterkt. Verder merkt de commissie op dat studenten gedurende de opleiding veel groepswerken dienen uit te voeren en beveelt aan de individuele evaluatie niet uit het oog te verliezen.

Ook de bachelorproef bestaat uit een combinatie van toetsvormen, zijnde de stage met inbegrip van de competentieproef en de scriptie. De commissie vindt het sterk dat **de stagebeoordeling** zowel product- als procesgericht gebeurt en stelt vast dat de opleiding goede beoordelingsformulieren gebruikt die afgestemd zijn op de verschillende beoordelaars, zijnde de student, de stagementor en de stagebegeleider. De commissie waardeert ook dat de opleiding andere formulieren gebruikt voor de tussentijdse en de finale beoordeling en dat deze formulieren variëren voor de verschillende afstudeerrichtingen, waarbij naast gemeenschappelijke aspecten ook andere specifieke accenten per afstudeerrichting worden belicht.

De commissie vindt de **competentieproef** met externe jurering een sterk punt, daar het studenten een goede voorbereiding biedt op het afstuderen. Een HR-professionals toetst tijdens een gesprek af in welke mate de student erin slaagt om een genuanceerd beeld te geven van zijn professionele sterktes, interesses en potentieel. De student dient hierbij zelfinzicht te tonen en zijn troeven en aandachtspunten te kunnen relateren aan de latere professionele context. Ook alumni beaamden de meerwaarde van deze proef.

De resultaten met betrekking tot het bereikte eindniveau van de opleiding zijn duidelijk in de **scripties** van de studenten uit de afstudeerrichtingen Management assistant en Bedrijfsvertaler en -tolk, waarin een grote variatie zit. Sommige studenten behalen terecht het niveau, anderen terecht niet. De opleiding geeft aan met de scriptie te focussen op de evaluatie van de competentie rond taalbeheersing en rond kwaliteitsvol redeneren en onderzoeksvaardigheden. De commissie stelt echter vast dat de bestudeerde eindwerken soms te rapporterend zijn uitgewerkt in plaats van kritisch verdiepend en veeleer lezen als een persoonlijk verslag met stukjes uit bedrijfsdocumenten. Het zakelijk taalgebruik dient volgens de commissie nog meer naar voor te komen. De opleiding heeft dit zelf ook vastgesteld en heeft maatregelen genomen die vanaf academiejaar 2013-2014 effect hebben.

Na het doornemen van enkele eindwerken van de afstudeerrichting Medical management assistant, stelt de commissie vast dat de studenten erin slagen een mooi resultaat neer te zetten waar de organisaties echt mee aan de slag kunnen. Ook kon de commissie voor deze eindwerken duidelijk vaststellen hoe de opleiding proces- en productevaluatie toepast om tot een score te komen voor de totale proef. Ook samenwerken tussen de studenten wordt hierbij beoordeeld.

Hoewel het **diplomarendement** sinds 2011-2012 is gedaald, meent de commissie dat het diplomarendement voor het gros van de studenten voldoet aan de verwachtingen (gemiddelde van 85 procent in de periode 2006-2012, waar dit in Vlaanderen ongeveer 80,3 procent is). Studenten die wensen te werken, vinden snel werk. Het werkveld staat immers open voor afgestudeerden uit de opleiding. Een zeker percentage van de studenten studeert ook verder. Deze studenten hebben hoge slaagkansen in hun vervolgopleidingen. De commissie vindt het goed dat studenten via de **alumniwerking** worden uitgenodigd om bijscholingen te volgen en uitgenodigd worden voor alumniavonden en andere evenementen. Afgestudeerden kunnen via LinkedIn contact houden en op de hoogte blijven van de opleiding. De commissie stimuleert de opleiding om alumni daarnaast nog meer uit te nodigen voor het delen van ervaringen. Studenten geven immers aan dergelijke activiteiten sterk te waarderen.

De commissie stelt vast dat de opleiding er in slaagt management assistants af te leveren die over de nodige competenties beschikken, wat ook door het werkveld wordt beaamd. De afgestudeerden zijn zoals vooropgesteld door de opleiding breed **inzetbaar** en beschikken over een degelijke

basis om aan te treden in het werkveld, zeker wat betreft talenkennis en ICT-skills. Alumni vinden hierbij wel dat het niveau van ICT nog mag worden opgetrokken. Deze brede opleiding leidt er echter toe dat studenten in vergelijking met andere opleidingen Office management niet uitspringen wat betreft de specificiteit gekoppeld aan de verschillende afstudeerrichtingen en de bijhorende keuzetrajecten. Zo kan de kennis van medische termen, pathologie, fysiologie bij de afgestudeerden uit de afstudeerrichting Medical management assistant volgens de commissie bijvoorbeeld beter en willen alumni uit de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk meer aandacht voor tolken. Ook het werkveld vindt dat specifieke kennis soms ontbreekt, maar meent dat de afgestudeerden snel nieuwe informatie assimileren, waardoor de integratie in de organisatie vlot verloopt. De commissie meent dat de afgestudeerden nog te sterk focussen op het goed en accuraat afwerken van taken. Naast deze focus op het executieve kan de opleiding volgens de commissie nog sterker inzetten op het verhogen van de zelfstandigheid van de studenten. De commissie waardeert wel dat de opleiding opleidt tot jonge professionele burgers die een open geest hebben en vatbaar zijn voor mensen die anders zijn. Ook het werkveld en de afgestudeerden zijn tevreden over de verworven soft skills. Zij-instromers die afstuderen geven aan zelfvertrouwen te hebben herwonnen doorheen de opleiding. Verder waarderen alumni de praktijkgerichtheid binnen de opleiding en de geïntegreerde opdrachten als voorbereiding op het werkveld. Ze zijn van mening dat de opleiding deze praktijkgerichtheid ook meer dient te benadrukken naar geïnteresseerde studenten.

Na het gesprek met de opleidingsverantwoordelijken van beide instellingen en het doornemen van de ECTS-fiches inzake toetsing en evaluatie, is de commissie van mening dat het beoogde eindniveau van het **bi-diplomerings**traject wordt bereikt en geborgd. De commissie heeft vertrouwen dat wanneer studenten zich aandienen voor het aangeboden traject, zij het vooropgestelde niveau zullen bereiken. De commissie meent wel dat beide opleidingen verder dienen af te stemmen over de wijze van evalueren, met nadruk op het competentiegericht evalueren. Het bijkomend diploma dat studenten verwerven na afstuderen heeft zowel volgens de commissie als volgens het werkveld een gunstige invloed op de inzetbaarheid van deze alumni.

Samenvattend besluit de commissie dat zowel het werkveld als de alumni vooral tevreden zijn over de brede inzetbaarheid, de talenkennis, IT-skills en de verworven soft skills. De brede opleiding zorgt er evenwel voor dat studenten niet uitblinken wat betreft de specifieke competenties gerela-

teerd aan de verschillende afstudeerrichtingen en bijhorende keuzetrajecten. De commissie meent dat het evaluatiebeleid, de operationalisering reeds op een adequate manier gebeurt, maar dat hier en daar nog optimalisaties mogelijk zijn. Zo stelt de commissie vast dat de transparantie beter kan, maar dat de basisvoorwaarden aanwezig zijn. Ook de uitwerking van de competenties in evaluatiecriteria dient volgens de commissie nog te worden versterkt. Met de bachelorproef slaagt de opleiding erin het beoogde eindniveau af te toetsen. De commissie is hierbij onder de indruk van de sterk uitgewerkte evaluatieformulieren van de stage en de uitdagende competentieproef. Wat de bijhorende scripties betreft heeft de commissie een wisselende kwaliteit vastgesteld. Op basis van deze bevindingen beoordeelt de commissie het gerealiseerde eindniveau voor de afstudeerrichtingen Management assistant, Bedrijfsvertaler en -tolk en Medical management assistant als voldoende.

Gezien er nog geen afgestudeerden zijn voor het bi-diplomeringstraject, heeft de commissie zich voor het oordeel moeten baseren op de voorgelegde documenten en de gesprekken met de verantwoordelijken van het aangeboden traject. De commissie heeft vertrouwen in het aangeboden traject, maar benadrukt dat het oordeel een theoretische score betreft daar er nog geen afgestudeerden zijn uit het bi-diplomeringstraject. Deze bevindingen afwegend beoordeelt de commissie de derde generieke kwaliteitswaardborg als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.

Integraal eindoordeel van de commissie

| | |
|--|------------------|
| Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk - Afstudeerrichting Medical management assistant - Bi-diplomeringsstraject | V V V V |
| Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk - Afstudeerrichting Medical management assistant - Bi-diplomeringsstraject | G G G V |
| Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk - Afstudeerrichting Medical management assistant - Bi-diplomeringsstraject | 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 Bedrijfsvertaler en -tolk 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 voldoende en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor het bi-diplomeringsstraject van de opleiding Office management, conform de beslisregels, voldoende.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

- Verwijs binnen de doelstellingen van de opleiding naar de beheersingsniveaus die ook voor de buitenwereld herkenbaar zijn, zoals bijvoorbeeld het Europees Referentiekader voor Moderne en Vreemde talen, en communiceer hierover naar de verschillende stakeholders. Formuleer verder in overleg met het werkveld het expertniveau voor de afstudeer-richting Medical management assistent.
- Maak de visie helderder door in te zetten op duidelijke keuzes in de doelstellingen met het oog voor het richtinggevend en inspirerend luik dat gepaard gaat met een visie. Promoot deze visie sterker met aandacht voor het draagvlak van de visie bij de verschillende stakeholders. De internationale dimensie die aanwezig is in de opleiding dient ook meer te blijken naar de buitenwereld toe.
- Intensifieer de samenwerking met Haute Ecole Galilée en stem onderling af over de na te streven competenties.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

- Besteed meer aandacht aan creativiteit en aan autonoom en zelfregulerend leren binnen het curriculum en bouw het interculturele aspect sterker in binnen het programma. Evalueer de opbouw van het portfolio doorheen het programma en zet binnen het portfolio sterker in op persoonsontwikkeling.
- Licht de bibliotheek kritisch door betreffende de opleiding Office management en actualiseer de aantrekkelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid in functie van de moderne, bedrijfsgerichte informatieverwerking.
- Hanteer een meer proactieve aanpak betreffende de afstemming van de curricula voor het bi-diplomeringstraject en stimuleer studenten sterker om het bi-diplomeringstraject aan te vatten door de troeven van het traject meer in de verf te zetten. Overweeg om docenten uit te wisselen tussen beide opleidingen.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

- Verhoog het overleg tussen docenten om de transversale afstemming omtrent toetsing te bevorderen en peerassessment en individuele evaluatie van studenten constructief te benaderen.
- Stem verder af omtrent de wijze van evalueren binnen het bi-diplomeringstraject, met focus op het competentiegericht evalueren.

KATHOLIEKE HOGESCHOOL LIMBURG

Bachelor in het Office management

SAMENVATTING VISITATIERAPPORT

Bachelor in het Office management

Op 8 en 9 mei 2014 werd de Bachelor in het Office management van de Katholieke Hogeschool Limburg, in het kader van een onderwijsvisitatie op haar kwaliteit ge-evalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgelijst.

Profilering

De opleiding Office management maakt deel uit van het departement Handelswetenschappen en Bedrijfskunde en biedt de afstudeerrichting Management assistant en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk aan. Binnen de afstudeerrichting Management assistant worden de major human resources en de major media & event aangeboden. Binnen de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk kunnen studenten kiezen uit de major tolken, waarbij de nadruk ligt op het consecutief tolken en de major vertalen, waarbij studenten leren vertalen van en naar het Nederlands. Daarnaast heeft de opleiding een bi-diplomeringsovereenkomst afgesloten met Haute Ecole Libre Mosane (HELMo) in Luik.

De opleiding beschikt over een visie op het beroep, maar de verwoording van deze visie gebeurt niet altijd even vlot. De opleiding beschrijft de office

manager als een spilfiguur in het bedrijf die beschikt over een brede waaier aan competenties. De visie werd vertaald in vijf krachtlijnen die sturend zijn voor het programma en voor de verwerking van de beoogde competenties: de student als persoon, de student als professional, het werkveld als partner, de docent als coach en expert en de student als wereldburger.

Volgens de cijfers van Databank Hoger Onderwijs zijn tijdens het academiejaar 2012-2013 105 studenten ingeschreven in de opleiding. De opleiding realiseert hiermee een marktaandeel van 2,73 procent.

Programma

Van bij de start van het programma kiezen studenten een afstudeerrichting. Door binnen het opleidingsprogramma een aantal gemeenschappelijke opleidingsonderdelen aan te bieden aan alle studenten kiest de opleiding ervoor een zichtbare vertaling te geven aan het polyvalente aspect van een office manager. De studiebelasting ligt hoog. Studenten geven aan dat het plannen van het eigen werk uitermate belangrijk is binnen de opleiding.

Hoewel de studenten adequate inhouden krijgen aangereikt die afgestemd zijn op de noden van het werkveld, dienen recente evoluties en actualiteit een nog sterkere plaats krijgen binnen het programma. Het curriculum bestaat uit vier hoofdcomponenten, zijnde de talencomponent, de ICT-component, de economische en juridische component en de specialisatie per major. De eerste drie componenten komen in alle fasen van het opleidingsprogramma aan bod, waarbij de specifieke invulling vanaf de tweede fase grotendeels afhankelijk is van de gekozen afstudeerrichting en bijhorende major. De opleiding beschikt over een vrij sterk stageconcept. In de derde fase wordt een flexibele stagperiode aangeboden waarbij de zinvolheid voor zowel student als werkveld primeert in de bepaling van de duur van de stage. De stagescriptie, de stagerapporten, de meertalige stagepresentatie en bijhorende verdedigingen vormen samen de bachelorproef, die methodologisch nog verder dient te worden uitgewerkt. Studenten dienen tijdens de stage in overleg met de mentor een verdiepingspunt uitkiezen voor een kort bedrijfsonderzoek. Studenten uit de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk kunnen ook een bedrijfsdossier vertalen.

De opleiding slaagt er reeds in alle studenten een korte of lange buitenlandervaring te laten opdoen, onder meer aan de hand van studiebezoeken en een internationale congresweek. Vanaf academiejaar 2014-2015 plant de opleiding de implementatie van het opleidingsonderdeel International

experience (3 studiepunten) waarin studenten zelf op zoek dienen te gaan naar internationale ervaringen. De opleiding wenst op deze manier nog meer in te zetten op internationalisation@home.

Het studiemateriaal is up to date en bevat studietips voor de studenten. De didactiek binnen de opleiding is een absolute sterkte. De opleiding biedt competentiegericht onderwijs aan en kent een lange traditie van geïntegreerde leermomenten waarin verschillende componenten tegelijk aan bod komen. Deze cross-overs worden door de opleiding gedurende het volledige curriculum nagestreefd.

Beoordeling en toetsing

De opleiding kent reeds een lange traditie op vlak van alternatieve toetsing en streeft naar een evenwicht tussen competentiegerichte evaluatievormen en kennisgerichte toetsen. De opleiding geeft aan geëvolueerd te zijn van het toetsen door één student naar het toetsen in team. Ook studenten worden betrokken bij de evaluatie aan de hand van selfassessment en peerassessment.

Studenten kunnen ook een beroep doen op de ECTS-fiches en krijgen bij de start van elk opleidingsonderdeel bijkomende uitleg over de toetsing. Op Toledo worden voorbeeldexamens geplaatst, die volgens de studenten goed overeen komen met de eigenlijke examens. Studenten uit de eerste fase leggen proefexamens af die als doel hebben studenten reeds een beeld te geven van de stand van zaken en eventueel te heroriënteren. Verder investeert de opleiding in onmiddellijke en specifieke feedback.

Begeleiding en ondersteuning

De opleiding kan genieten van voorbeeldige materiële voorzieningen. Het gebouw is uitnodigend naar studenten en bezorgt hen een aangename werkplek. De bibliotheek die in een nabijgelegen gebouw huist en het bijhorend digitaal raadpleegbare aanbod, maakt het mogelijk het onderwijsproces op gepaste wijze te ondersteunen.

De opleiding biedt sterke studiebegeleiding die wordt ondersteund door competente personeelsleden. Studenten leggen onder meer een leerstijlen motivatietest af en krijgen studieoriëntering, waarvoor een panel van oud-studenten van Office management wordt uitgenodigd. Studenten genieten daarnaast vakspecifieke begeleiding die zowel via persoonlijk contact plaatsvindt als via Toledo wordt aangeboden. Een ombudspersoon

staat ter beschikking van de studenten en een studietrajectbegeleider tekent gepersonaliseerde trajecten uit.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

Het studierendement is ondanks de hoge eisen gelijklopend met ander instituten. De gemiddelde studieduur van de alumni is lager dan gemiddeld in Vlaanderen. Volgens de eigen cijfers van de opleiding behaalt ongeveer 88 procent van de alumni het diploma binnen 3 academiejaren in de periode 2008 en 2013 ten opzichte van het Vlaams gemiddelde dat ongeveer 80 procent bedraagt.

De afgestudeerden genieten een snelle tewerkstelling binnen een brede waaier aan beroepsmogelijkheden. Het werkveld waardeert de praktijkgerichte ingesteldheid van de afgestudeerden en vindt het sterk dat studenten doorheen het curriculum probleemoplossend leren denken en groeien op vlak van zelfvertrouwen. Afgestudeerden van de afstudeerrichting Management assistant, benadrukken zichzelf niet te beschouwen als secretaresses en studenten uit de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk zijn na het afstuderen in staat zelfstandig aan de slag te gaan. Ongeveer één vierde van alle afgestudeerden studeert verder in uiteenlopende studierichtingen.

Bi-diplomerings

Dit bi-diplomeringstraject is enkel toegankelijk voor studenten uit de afstudeerrichting Management assistant, daar de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk niet wordt aangeboden bij de partnerinstelling. Studenten die intekenen voor het traject genieten de mogelijkheid om twee diploma's te behalen. De boodschap dat studenten zich hierdoor kunnen onderscheiden op de arbeidsmarkt dient door de opleiding nog sterker te worden uitgedragen. Daarenboven is een meer proactieve aanpak omtrent de verwachte resultaten en het competentiedenken wenselijk.

OPLEIDINGSRAPPORT Bachelor in het Office management Katholieke Hogeschool Limburg

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Office management aan de Katholieke Hogeschool Limburg. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 8 en 9 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 bachelor- of masteropleiding 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 Office management maakt deel uit van het departement Handelswetenschappen en Bedrijfskunde (HB) van de Katholieke Hogeschool Limburg en biedt de afstudeerrichting Management assistant (180 studiepunten) en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk (180 studiepunten) aan. Daarnaast heeft ze een bi-diplomeringsovereenkomst afgesloten met Haute Ecole Libre Mosane (HELMo) in Luik. Dit bi-diplomerings traject (60 studiepunten) is enkel toegankelijk voor studenten uit de afstudeerrichting Management assistant, daar de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk niet wordt aangeboden bij de partnerinstelling.

Hoewel de functies departementshoofd en opleidingscoördinator structureel niet samenvallen, kiest de opleiding er bewust voor deze functies door één persoon te laten opnemen. Deze persoon vormt samen met de departementaal secretaris, de opleidingscoördinator van de opleiding Bedrijfsmanagement en de departementale Quadri-coördinator (onderzoek en dienstverlening) het Departementaal management team (DMT). Het DMT neemt beleidsbeslissingen en tekent het algemeen beleid uit. De ankers kwaliteitszorg, onderwijsontwikkeling en internationalisering worden op regelmatige basis uitgenodigd op het DMT. De opleidingscoördinator bewaakt – in nauwe samenwerking met de verantwoordelijken van de twee afstudeerrichtingen – het curriculum, het toetsgebeuren en de praktische organisatie van de opleiding en maakt samen met hen ook deel uit van de Opleidingsraad HB. De gemeenschappelijke opleidingsraad voor de opleidingen Office management en Bedrijfsmanagement bestaat uit alle verantwoordelijken van de afstudeerrichtingen aangevuld met vier verkozen leden. In deze raad bespreken de leden de voorliggende beleidsbeslissingen en geven hier advies over.

In het licht van de fusie met Katholieke Hogeschool Leuven en Groep T – Internationale Hogeschool Leuven werkt de opleiding reeds nauw samen met de opleiding Office management behorend tot het HB-departement ECHO van de Katholieke Hogeschool Leuven.

Volgens de cijfers van Databank Hoger Onderwijs zijn tijdens het academiejaar 2012-2013 105 studenten ingeschreven in de opleiding. De opleiding realiseert hiermee een marktaandeel van 2,73 procent.

Het zelfevaluatierapport gaf de commissie een duidelijke blik op de opleiding, al meent de commissie dat de zelfkritische component te weinig werd ingevuld. De gesprekken met de verschillende stakeholders vormden een waardevolle aanvulling.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 - Beoogd eindniveau

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding Office management als goed voor de afstudeerrichting Management assistant en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau als voldoende voor het bi-diplomeringsproject.

De opleidingsspecifieke leerresultaten stemmen overeen met het gevalideerd **domeinspecifiek leerresultatenkader** en dekken dit volledig af. Aan de hand van concordantietabellen per afstudeerrichting heeft de opleiding de eigen leerresultaten afgezet ten opzichte van de domeinspecifieke leerresultaten. De opleiding uit haar bezorgdheid over de eerder subjectieve interpretatie die kan gehanteerd worden omtrent adjectieven binnen het domeinspecifiek leerresultatenkader. De commissie steunt de opleiding in haar ambities om dit referentiekader om te zetten in meer objectiveerbare parameters en hierover af te stemmen met andere instituten. De opleiding levert ook inspanningen om het werkveld te betrekken bij de invoering van het domeinspecifieke leerresultatenkader. De commissie meent echter dat de opleiding de werkveldvertegenwoordigers een nog sterkere vertaling dient te bieden van het referentiekader om hen hiermee op weg te helpen.

De opleiding hanteert algemene en beroepsspecifieke competenties van de beginnende beroepsbeoefenaar als **opleidingsspecifieke leerresultaten** die ze systematisch aftoetst en aanpast aan de actuele eisen van het (inter)nationale beroepenveld en vakgebied. Aan iedere competentie werden één of meerdere gedragsindicatoren gekoppeld. De beroepsspecifieke leerresultaten zijn ingedeeld volgens vier thema's: meertalige communicatie, informatiemanagement, facilitatie en coördinatie. De opleiding geeft aan dat de beroepsspecifieke competenties en de bijhorende gedragsindicatoren slechts in beperkte mate werden opgesplitst per afstudeerrichting. Het accent ligt namelijk op de doelstellingen van de opleiding als geheel.

De commissie oordeelt dat de opleiding de **eigen troeven**, ook in het licht van de nakende fusie met de Katholieke Hogeschool Leuven, sterker in de verf dient te zetten en meer dient uit te spelen. Met de eigen opleidingsspecifieke leerresultaten wenst de opleiding zich vooral te profileren binnen domeinspecifiek leerresultaat 2, zijnde meertalige interne en externe communicatie. Dit leerresultaat vormt volgens de opleiding zowat de kern van de opleiding. De commissie meent dat de opleiding deze verwevenheid tussen talen en office management sterker dient uit te dragen. De

opleiding profileert zich ten aanzien van andere opleidingen Office management door een major tolken aan te bieden, wat uniek is in Vlaanderen. Verder beklemtoont de opleiding het marktgerichte talenaanbod en de drie vreemde talen, zijnde Duits, Frans en Engels, het ERK-niveau en enkele accenten binnen de afstudeerrichtingen. De opleiding geniet een goede reputatie en streeft een hoog niveau na op vlak van talen. Zo wenst de opleiding voor minstens één van de drie vreemde talen het ERK-niveau C1 te bereiken. Door de regionale ligging en gesteund door het werkveld blijft de opleiding vasthouden aan Duits als vaste vreemde taal binnen het opleidingsprogramma. De commissie vindt dat de opleiding het nut van Duits en de bijhorende aanpak van de opleiding sterker dient te promoten. Vooral in het licht van de economische nood en het beperkte aanbod Duits in de andere instituten.

De commissie stelt vast dat de opleiding beschikt over een **visie op het beroep**, maar dat de verwoording van deze visie niet altijd even vlot gebeurt. De opleiding beschrijft de office manager als een spilfiguur in het bedrijf die beschikt over een brede waaier aan competenties. De opleiding benadrukt hierbij het belang van een uitstekende talenkennis, een meer dan gemiddelde computervaardigheid, talrijke soft skills en de mogelijkheid om een snel evoluerende 'information overload' de baas te kunnen en om proactief te plannen en prioriteiten te stellen. De commissie vindt het sterk dat de opleiding de visie heeft vertaald in 5 krachtlijnen die sturend zijn voor het programma en voor de verwerving van de beoogde competenties. Deze krachtlijnen zijn de student als persoon, de student als professional, het werkveld als partner, de docent als coach en expert en de student als wereldburger. Ze dienen als houvast om de student op te leiden tot een professional met de ingesteldheid tot levenslang leren. Verder geeft de opleiding invulling aan de sterke hogeschoolbrede slogan 'Word de beste versie van jezelf' door studenten uitdagingen te bieden en hen de mogelijkheid te geven om te excelleren. De commissie is tevreden dat de opleiding zo inzet op het verhogen van het zelfvertrouwen van de studenten.

De opleiding biedt **twee afstudeerrichtingen** aan, namelijk de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk en de afstudeerrichting Management assistant, waarmee de opleiding tracht een antwoord te bieden op de behoeften van de arbeidsmarkt. Bij het kiezen van een afstudeertraject, dienen studenten ook een major te kiezen, waarmee de opleiding wenst tegemoet te komen aan de individuele aanleg van de studenten en hen mogelijkheden tracht te bieden om de individuele talenten te ontplooien. Binnen de afstudeerrichting Management assistant worden de major human resour-

ces en de major media & event aangeboden. Binnen de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk kunnen studenten kiezen uit de major tolken, waarbij de nadruk ligt op het consecutief tolken en de major vertalen, waarbij studenten leren vertalen van en naar het Nederlands. De commissie waardeert dat de lat zowel voor vertalen als voor tolken hoog ligt en beveelt de opleiding aan sterker naar buiten te komen met de unieke invulling voor de twee afstudeerrichtingen.

De commissie is tevreden dat de opleiding op de hoogte wenst te blijven van ontwikkelingen in het **werkveld** en hiervoor intensief investeert in de samenwerking met en betrokkenheid van het werkveld. De opleiding gaat reeds lange tijd relaties aan met het werkveld en beschikt sinds 2012 over een werkveldcommissie per afstudeerrichting, al kan deze werkveldvertegenwoordiging volgens de commissie nog worden verbreed. Deze commissies komen minstens twee keer per jaar samen, waarbij de werkveldcommissies één keer per afstudeerrichting worden ingericht en één keer de werkveldcommissie overkoepelend wordt samengesteld. De opleiding gaat actief aan de slag met de inbreng van het werkveld. Ze geeft hierbij wel aan dat resultaten van werkveldbevragingen niet altijd gemakkelijk te interpreteren zijn door de breedte van het beroepenveld. De opleiding raadt aan appreciative inquiry toe te passen om hieraan tegemoet te komen.

De opleiding dient volgens de commissie meer in te zetten op disseminatie binnen het **vakgebied**. De opleiding onderhoudt momenteel wel contacten met onder meer Secretary Plus, het Lerend Netwerk Management Assistenten van VOKA, VKW,... maar de commissie is ervan overtuigd dat er nog ruimte is voor lidmaatschappen van internationale organisaties per vakgebied. Ze raadt de opleiding hierbij ook aan actief deel te nemen aan congressen en didactische workshops.

De opleiding is internationaal gericht, maar dient volgens de commissie het aantal betekenisvolle partners structureel uit te bouwen. De opleiding heeft hiervoor samen met de vier andere associatiepartners die de opleiding Office management aanbieden een internationale benchmarking laten uitvoeren als startpunt. Verder geeft de opleiding aan door de nakende fusie op geregelde tijdstippen impliciete benchmarking te voeren op voor verschillende aspecten van het proces. De commissie beveelt de opleiding aan in binnen- en buitenland verder op zoek te gaan naar structurele samenwerkingsverbanden die een meerwaarde voor de opleiding kunnen betekenen.

Na inzage van het beschikbare materiaal met betrekking tot het **bi-diplomerings**traject en het gesprek met de opleidingsverantwoordelijken van de 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. Algemeen vindt de commissie het positief dat studenten via het aangeboden traject de mogelijkheid genieten om twee diploma's te behalen en zich op deze manier kunnen onderscheiden op de arbeidsmarkt. De opleidingen hebben voor deze bi-diplomeringsovereenkomst de opleidingsprofielen binnen de Euregio Maas-Rijn vergeleken en een concordantiematrix opgesteld. De opleidingen geven aan telkens op het einde van het academiejaar af te stemmen omtrent wijzingen binnen de beoogde doelstellingen. De commissie beveelt de opleiding aan deze afstemming vroeger te laten plaatsvinden zodat geïnteresseerde studenten tijdig en op basis van correcte informatie de beslissing kunnen nemen om al dan niet in te tekenen voor het aangeboden traject.

Samenvattend oordeelt de opleiding dat de beoogde opleidings specifieke leerresultaten passen binnen het niveau en de oriëntatie van het Vlaams kwalificatieraamwerk. De opleiding besteedt aandacht aan een goede verwevenheid met het werkveld. De commissie constateert dat de opleiding een duidelijke richting heeft gekozen en dat het geheel een gebalanceerde eenheid vormt. De opleiding dient volgens de commissie nog verder in te zetten op geformaliseerde publicatie en disseminatie om de profilering en troeven van de opleiding sterker in de verf te zetten. Ook de internationale affiliatie dient volgens de commissie nog te worden versterkt. De beschreven bevindingen afwegend, beoordeelt de commissie het beoogde eindniveau als goed voor de afstudeerrichtingen Management assistent en Bedrijfsvertaler en -tolk.

De commissie concludeert dat de aanzet voor het bi-diplomeringstraject aanwezig is en dat ook het competentieprofiel van HELMo in lijn ligt met het domeinspecifieke leerresultatenkader. De commissie vindt het hierbij wel belangrijk dat de opleiding continu blijft kalibreren omtrent de verwachte resultaten en het competentiedenken en hierbij een proactieve aanpak hanteert. Op basis van de gesprekken en het bestudeerde materiaal beoordeelt de commissie het beoogde eindniveau als voldoende.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Office management als goed voor de afstudeerrichting Management assistant en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. De commissie beoordeelt het onderwijsproces als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.

De commissie stelt vast dat het opleidingsprogramma toelaat de vooropgestelde doelstellingen te realiseren. De opleiding beschikt over een **competentiematrix** die aantoont hoe de vooropgestelde competenties per fase en afstudeerrichting in het opleidingsprogramma worden gerealiseerd. Uit deze matrix blijkt dat elk opleidingsonderdeel bijdraagt tot de realisatie een of meerdere competenties.

De opleiding kiest ervoor een zichtbare vertaling te geven aan het polyvalente aspect van een office manager door binnen het opleidingsprogramma een aantal **gemeenschappelijke opleidingsonderdelen** aan te bieden aan alle studenten. Van bij de start van het programma kiezen studenten een afstudeerrichting. Om de studenten reeds voeling te laten krijgen met de gekozen afstudeerrichting, heeft de opleiding sinds academiejaar 2012-2013 een keuzemogelijkheid ingebouwd in de eerste fase. Binnen de afstudeerrichting Management assistant werken studenten aan hun Franse en Engelse communicatieve vaardigheden, terwijl studenten uit de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk reeds een initiatie in vertalen Frans en Engels volgen. Zowat alle andere opleidingsonderdelen gemeenschappelijk ingericht in de eerste fase, waardoor studenten na deze fase nog makkelijk kunnen overschakelen naar de andere afstudeerrichting.

De commissie is tevreden over de onderlinge **samenhang** doorheen het opleidingsprogramma. Het curriculum bestaat uit vier hoofdcomponenten, zijnde de talencomponent, de ICT-component, de economische en juridische component en de specialisatie per major. De eerste drie componenten komen in alle fasen van het opleidingsprogramma aan bod, waarbij de specifieke invulling vanaf de tweede fase grotendeels afhankelijk is van de gekozen afstudeerrichting en bijhorende major. De talencomponent zal zich bijvoorbeeld voor studenten uit de afstudeerrichting Management assistant in de tweede fase meer richten tot specifieke bedrijfstaalcompetenties, zoals corresponderen, rapporteren, presenteren, telefoneren, vergaderen en notuleren,... terwijl binnen de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk het accent meer ligt op het vertalen en tolken. Wat de ICT-component betreft, merkt de commissie op dat de lijn doorheen het programma een

vrij grote sprong maakt tussen de eerste en tweede fase, wat zich ook uit in een sterke daling van slaagpercentage. Hoewel de opleiding zich hiervan bewust is, beveelt de commissie aan meer geleidelijkheid in te bouwen binnen deze component.

De commissie is van mening dat de opleiding zowel voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk, als voor de afstudeerrichting Management assistant de studenten adequate **inhouden** aanreikt die afgestemd zijn op de noden van het werkveld, maar meent dat recente evoluties en actualiteit een nog sterkere plaats dienen te krijgen binnen het programma. Zo meent de commissie dat inhouden omtrent maatschappelijk verantwoord ondernemen en intercultureel communiceren bijvoorbeeld wel aan bod komen doorheen de opleiding, maar dat dergelijke evoluties, die belangrijk zijn voor de toekomst, een meer structurele plaats dienen te krijgen in het curriculum. Ook raadt de commissie de opleiding aan de naamgeving van het opleidingsonderdeel Landeskunde te herzien en te herformuleren zodat deze beter overeenstemt met de aangeboden inhouden.

De **instructietaal** is Nederlands, met uitzondering van de taalgebonden opleidingsonderdelen en het opleidingsonderdeel International Institutions. Tijdens de gesprekken heeft de opleiding wel de ambitie geuit om Content and Language Integrated Learning (CLIL) in de toekomst meer toe te passen binnen het curriculum. Ook de commissie raadt dit ten sterkste aan en beveelt de opleiding aan mogelijkheden te onderzoeken om (delen van) opleidingsonderdelen in een andere taal aan te bieden.

De opleiding beschikt over een vrij sterk **stageconcept**. Specifiek is de commissie onder de indruk van de flexibele stageperiode in de derde fase waarbij de zinvolheid voor zowel student als werkveld primeert in de bepaling van de duur van de stage. Studenten lopen een stage van minimum 8 weken, maar wie wil kan deze periode in samenspraak met het werkveld uitbreiden tot 21 weken. Vooral studenten uit de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk kiezen ervoor een langere stageperiode te lopen. Dit komt iets minder frequent voor bij studenten uit de afstudeerrichting Management assistant. Binnen deze laatste afstudeerrichting lopen studenten ook in de tweede fase stage. Deze stage betreft een inleefstage, waarvan de duur beperkt is tot één week. De opleiding kiest ervoor de stage op het einde van de tweede fase in te roosteren zodat studenten reeds over de nodige vaardigheden beschikken om mee te draaien in de praktijk. Zowel de studenten als de commissie vinden de duur van deze stage wat kort, zeker daar het niet de bedoeling is dat studenten enkel observeren,

maar ook echt taken uitvoeren. Volgens de commissie dient de timing en de invulling van deze inleefstage te worden herbekeken.

De **voorbereiding en opvolging van de stage** gebeurt door de opleiding op adequate wijze, waarbij zowel de student als de mentor inspraak hebben in het begeleidingsproces. De commissie waardeert dat de stageplaats door studenten vrij te kiezen is en dat alle voorbereidende aspecten deel uitmaken van de stageopdracht. Ter inspiratie kunnen studenten hiervoor ook beroep doen op een lijst met beschikbare stageplaatsen. Het stagebedrijf legt in grote lijnen de stagetaken vast in een stageplan, dat door de opleiding dient te worden goedgekeurd. Docenten geven hierbij aan variatie binnen het takenpakket essentieel te vinden en studenten te stimuleren om hun stageplaats te kiezen in functie van hun werkpunten, wat door de commissie wordt aangemoedigd. De betrokkenheid van het werkveld naar aanleiding van de stage is hoog. Studenten stellen bij aanvang van de stage enkele punten voorop waarop ze willen verbeteren door het evaluatieformulier voor stage in te vullen. Tijdens de stage houdt de stagiair zijn stagetaken dagelijks bij. Op basis hiervan maakt de student op geregelde tijdstippen stagerapporten op waarin hij zijn stage-activiteiten en ervaringen neerschrijft en aan de stagebegeleider van de opleiding bezorgt. Deze stagebegeleider bezoekt halverwege de stage de student, waarbij de mentor reeds een eerste keer een evaluatieverslag opmaakt. Op basis hiervan voert de stagebegeleider een gesprek met de student en de begeleider en wordt er bijgestuurd waar nodig.

De stagescriptie, de stagerapporten, de meertalige stagepresentatie en bijhorende verdedigingen vormen samen de **bachelorproef**. De opleiding geeft aan dat de bachelorproef methodologisch nog niet helemaal op punt staat en wil dit in de toekomst verder uitbouwen, wat door de commissie wordt gestimuleerd. Studenten dienen tijdens de stage in overleg met de mentor een verdiepingspunt uit te kiezen voor een kort bedrijfsonderzoek. De thematiek en de werkwijze kunnen verschillen. Zo kunnen studenten bijvoorbeeld een case probleemoplossend uitwerken of een deelaspect uit de sector analyseren. Studenten uit de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk kunnen ook een bedrijfsdossier vertalen. Tijdens de stage kunnen de studenten een halve dag per week aan deze opdracht werken.

De opleiding besteedt aandacht aan **internationalisering**, al dient de opleiding volgens de commissie nog meer mogelijkheden tot internationalisering te exploreren. De opleiding slaagt er reeds in alle studenten een korte of lange buitenlandervaring te laten opdoen, onder meer aan de hand van

studiebezoeken en een internationale congresweek. Studenten worden ook aangemoedigd om een internationale stage aan te vatten, al dient de opleiding ervoor er aandachtig voor te zijn dat stageplaatsen studenten de mogelijkheid bieden om de domeinspecifieke leerresultaten te realiseren. Docenten zijn zich bewust van hun voorbeeldfunctie inzake internationalisering en zijn vragende partij voor docentenmobiliteit. De commissie vindt het hierbij belangrijk dat de opgedane ervaringen en de bereikte resultaten nauwgezet worden teruggekoppeld naar de opleiding.

De opleiding wenst nog meer in te zetten op **internationalisation@home**, wat ook door de commissie wordt onderschreven. Vanaf academiejaar 2014-2015 plant de opleiding de implementatie van het opleidingsonderdeel International experience (3 studiepunten) waarin studenten zelf op zoek dienen te gaan naar internationale ervaringen. Het opleidingsonderdeel zal worden ingericht in de laatste fase, maar studenten zullen vanaf de eerste fase worden aangemoedigd om hiermee aan de slag te gaan. Via dit opleidingsonderdeel wenst de opleiding inspanningen van studenten omtrent internationalisering te honoreren, wat door de commissie wordt aangemoedigd. Verder zijn studenten enthousiast over de samenwerking van de opleiding met andere instituten zoals in Luik en Namen en de bijhorende opdrachten. Studenten onderhouden ook contacten met Finse studenten via sociale netwerksites. Algemeen beveelt de commissie de opleiding aan op zoek te gaan naar mogelijkheden om meer authenticiteit in dergelijke opdrachten in te bouwen.

De commissie meent dat de opleiding nog verder dient in te zetten op **interdisciplinaire initiatieven**. De opleiding huist in hetzelfde gebouw als de opleiding Bedrijfsmanagement. Het departement opteert bewust voor een gezamenlijke opleidingsraad om zo te streven naar een zo groot mogelijke kruisbestuiving tussen beide opleidingen. Ook de commissie meent dan samenwerkingen tussen beide opleidingen een verrijking zijn voor beide partijen. Initiatieven zoals het project ondernemer gelinkt aan Flanders DC, waarin studenten van de opleidingen Office management en Bedrijfsmanagement samenwerken, dienen volgens de commissie te worden uitgebreid daar ook studenten dit als een meerwaarde beschouwen.

De commissie beschouwt de didactiek binnen de opleiding als een absolute sterkte, maar meent dat de formalisering ervan te weinig uitdrukkelijk naar buiten wordt voorgesteld in procedures en brochures. De opleiding biedt **competentiegericht onderwijs** en kent reeds een lange traditie van geïntegreerde leermomenten waarin verschillende componenten tegelijk

aan bod komen. De opleiding streeft deze cross-overs gedurende het volledige curriculum na. Zo werken studenten in de eerste fase bijvoorbeeld in team aan een meertalig project, wat resulteert in een meertalige mondelinge presentatie en schriftelijke neerslag. Zowel de studenten als de commissie waarderen de procesgerichte begeleiding die hierbij door de docenten wordt gehanteerd. Ook het werkveld vindt het sterk dat studenten binnen deze projecten gestuurde vrijheid genieten, waarbij ze worden losgelaten en tegelijk nauwgezet worden opgevolgd en begeleid waar nodig. In het licht van de fusie meent de commissie dat de opleiding deze didactische aanpak naar de fusiepartner sterker dient te documenteren en te illustreren. Ook meent de commissie dat de opleiding dient uit te pakken met autonoom en self regulated learning als troef bij het werven van toekomstige studenten.

Hoewel er binnen het curriculum reeds vanaf de eerste fase aandacht is voor **praktijk**, adviseert de commissie van bij de start van de opleiding studenten nog meer in contact te brengen met het werkveld. Momenteel krijgen studenten binnen de eerste opleidingsfase een meer theoretische onderbouwing waarbij de fundamenteën van de competenties worden gelegd. Tijdens de tweede en derde fase worden deze competenties dan verder uitgewerkt. Verder tracht de opleiding via bedrijfsbezoeken, gastsprekers, beroepenpanels, authentieke opdrachten,... studenten concrete praktijkervaringen te laten opdoen. De opleiding garandeert de kwaliteit van authentieke opdrachten door inspiratie te halen uit de eigen praktijk of uit stageopdrachten, aangepast aan de moeilijkheidsgraad die de opleiding vooropstelt. In fase drie wordt de cross-over verrijkt met concrete dienstverlening in bedrijven.

De commissie waardeert dat de opleiding inzet op het ontwikkelen van de **soft skills** van de studenten en het via de cross-overs mogelijk maakt voor studenten om zich te ontplooien en te excelleren. Ze meent hierbij dat de opleiding de studenten nog meer zuurstof dient te bieden waardoor ze hun persoonlijkheid sterker kunnen ontplooien. Studenten worden immers bij de start van het programma nog sterk bij het handje gehouden en worden doorheen het curriculum geleidelijk losgelaten. De commissie beveelt aan studenten van bij de start meer uit te dagen om hun zelfvertrouwen te versterken. Na het bestuderen van enkele portfolio's meent de commissie dat de opleiding ook hier nog kansen laat liggen om self regulated learning toe te passen, waar het nu vooral draait om het ontplooien op vlak van inhoud. De commissie vindt het hierbij wel positief dat het portfolio door studenten wordt ondersteund en dat alumni met trots

terugkijken op het afgeleverde resultaat. De commissie waardeert ook dat de opleiding op zoek gaat naar betere ICT-ondersteuning, daar men niet tevreden is met het huidige platform.

Op het vlak van **e-learning** liggen volgens de commissie nog mogelijkheden, die onderzocht dienen te worden. De opleiding heeft ambitie om cursussen meer via blended learning aan te bieden en eventueel een traject voor werkstudenten aan te bieden via deze manier. De commissie vindt het goed dat er reeds initiatieven zoals KHLim e-learning community werden genomen om dit verder uit te bouwen.

De commissie is onder de indruk van de bezochte infrastructuur en stelt vast dat de opleiding kan genieten van voorbeeldige **materiële voorzieningen**. Sinds april 2013 is de opleiding verhuisd naar een nieuwbouw die licht en ruimte biedt. Het gebouw is uitnodigend naar studenten en bezorgt hen een aangename werkplek. De commissie waardeert ook dat studenten werden geraadpleegd omtrent de inhoud en vormgeving van deze campus, maar meent dat de campus nog verder dient te worden ingekleed in functie van de opleiding Office management. In de campus bevinden zich zes computerlokalen, waarvan één is uitgerust als Avidanet-talenpracticum. Dit taallabo wordt door alle betrokken positief onthaald en ook de commissie beschouwt het multimedia- en digitaal taallabo met ingebouwd klasmanagementsysteem als een meerwaarde. De bibliotheek die in een nabijgelegen gebouw huist en het bijhorend digitaal raadpleegbare aanbod, maakt het volgens de commissie mogelijk het onderwijsproces op gepaste wijze te ondersteunen.

De opleiding beschikt over een goed uitgebouwd **leerplatform**, Toledo, waarop de informatie ten aanzien van studenten op een gestructureerde manier wordt weergegeven. Ook studenten zijn tevreden over Toledo. Ze geven aan door middel van het leerplatform vlot contact te kunnen opnemen met docenten en extra leermateriaal te kunnen opvragen om thuis mee aan de slag te gaan. Het ingekeken studiemateriaal is up to date en de commissie waardeert dat in de cursussen studietips voor de studenten worden opgenomen.

Het **teamwerk en de bijhorende teamspirit** is sterk ontplooid binnen de opleiding. Het personeel is fier ten aanzien van de organisatie en streeft excellentie na. De commissie stelt vast dat de deskundigheid van docenten is gegarandeerd. Het docententeam omvat een diverse groep docenten die voorbeeldig samenwerken wat betreft teamteaching en vakoverschrijdend

overleg plegen vanuit verschillende disciplines en richtingen. Alle docenten zijn lid van een vakgroep en maken ofwel deel uit van een kerngroep per afstudeerrichting of van een werkgroep. Ook docenten geven aan dat het samenwerken met collega's een verrijking vormt. Door de cross-overs is de werkdruk voor de docenten evenwel toegenomen. De commissie beveelt de opleiding aan de werkdruk nauwgezet te blijven opvolgen.

De commissie waardeert dat het docentenkorps actief voeling probeert te houden met de praktijk. Een aantal docenten beschikken over **werkveldervaring** of combineren een onderwijsopdracht met een job in het werkveld. Ook draaien enkele docenten mee in de bedrijfswereld door middel van een Voka-stage. Studenten benadrukken de meerwaarde van de praktijkvoorbeelden die door docenten met voeling met de praktijk worden aangeleverd. De commissie beveelt de opleiding aan verder actief te blijven inzetten op een vernieuwde instroom op vlak van docenten met praktijkervaring. Verder raadt de commissie de opleiding aan gastdocenten nog meer en structureler te betrekken binnen de werking van de opleiding, ook met het oog op het verminderen van de werkdruk en de toegevoegde waarde aan het curriculum.

Het personeelsbeleid wordt gevoerd in een sfeer van openheid, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de verwachtingen en ambities van docenten en eventuele problemen kunnen worden besproken. Nieuwe medewerkers krijgen een peter of meter toegewezen, bij voorkeur uit hetzelfde vakgebied en kunnen coaching volgen die de opleiding aanbiedt. **Functionerings- en evaluatiegesprekken** vinden plaats op geregelde tijdstippen en geven ook aanleiding tot professionalisering.

De opleiding geeft aan met betrekking tot het **professionaliseringsplan** nog een aantal stappen te kunnen zetten binnen de fusiehogeschool. De commissie heeft vertrouwen in het veranderend beleidsplan op vlak van personeel en beveelt de opleiding aan de persoonlijke inbreng van personeelsleden te valoriseren. In de taakomschrijving van elke medewerker wordt 7 procent vrijgesteld voor professionalisering. De opleiding hanteert een brede visie op professionalisering. Niet alleen inhoudelijke en didactische bijscholingen vallen hieronder, maar ook onderzoek, dienstverlening, deelname aan vakorganisaties en internationaliseringsactiviteiten passen binnen dit kader. De commissie vindt het hierbij belangrijk dat docenten actief deelnemen aan onderzoek om zo onderzoek te stimuleren bij studenten. Docenten zijn tevreden over de beschikbare mogelijkheden en waarderen dat hun voorstellen tot professionalisering meestal worden

goedgekeurd. Alle gevolgde professionaliseringsinitiatieven verschijnen in een departementale nieuwsbrief, Intercom, die wekelijks verschijnt.

De commissie stelt vast dat studenten loyaal zijn ten aanzien van de docenten. De opleiding investeert in een heel hoge **beschikbaarheid** van de docenten, wat ook uit de nauwe contacten tussen de personeelsleden en de studenten blijkt. Ook het werkveld raadt aan de positieve omgang met studenten en het laagdrempelig contact tussen docenten en studenten te blijven verderzetten.

Uit het gesprek met de studenten blijkt dat studenten bewust kiezen voor deze opleiding, onder meer omwille van de goede reputatie. De opleiding zet in op **werving** door opendeurdagen te organiseren, aanwezig te zijn op sid-in beurzen en informatie te verstrekken via infoavonden, waarvoor ze ook naar secundaire scholen trekt. Dat deze initiatieven effectief zijn, wordt ook door de studenten bevestigd. De commissie merkt echter op dat eigenheid van de opleiding te weinig naar voor wordt gehaald in de PR-brochures, waardoor deze gedeeltelijk hun effect missen. De commissie beveelt de opleiding aan de opleidingsbrochures te herwerken in functie van de troeven van de opleiding die sterker naar voor dienen te komen en dubbelzinnige informatie, bijvoorbeeld omtrent het aangeboden bi-diplomeringstraject, dient te worden verwijderd.

Hoewel de opleiding aangeeft sterk in te zetten op **instroombegeleiding**, meent de commissie dat de opleiding nog meer proactief dient op te treden op vlak van begeleiding. De voorbije vijf jaar heeft zich binnen de opleiding een verschuiving voorgedaan op vlak van instroom, waarbij het aantal TSO-instromers gemiddeld met 20 procent is toegenomen. Het aandeel studenten met een ASO-diploma is afgenomen, maar blijft nog steeds vrij hoog in vergelijking met andere instellingen die Office management aanbieden. De instroom van studenten met een BSO-vooropleiding is dan weer vrij beperkt. De commissie raadt de opleiding aan een instapttest Nederlands te heroverwegen en ook instaptoetsen voor de andere talen aan te bieden om zo gericht te kunnen bijsturen van bij de start van het academiejaar. De commissie vindt het wel positief dat de opleiding reeds stoomcursussen voor Duits en Frans aanbiedt voor startende studenten en proefexamens inlast na het eerste onderwijsblok.

Studenten genieten **vakspecifieke begeleiding** die zowel via persoonlijk contact plaatsvindt als via Toledo wordt aangeboden. Sinds academiejaar 2012-2013 biedt de opleiding taalbegeleiding Nederlands aan op vrijwill-

lige basis. De opleiding biedt ook een bijspijkertraject voor Frans aan. Voor Duits wordt dit momenteel niet aangeboden. Hoewel docenten wel extra begeleiding wanneer problemen opduiken, beveelt de commissie aan ook voor Duits meer structurele begeleiding te voorzien. Daarnaast kunnen studenten zich extra bijwerken via monitoraten die al dan niet op vraag van de studenten worden georganiseerd.

De opleiding biedt sterke **studiebegeleiding** aan ondersteund door competente personeelsleden. Studenten leggen onder meer een leerstijl- en motivatietest (LEMO-test) af en krijgen studieoriëntering, waarvoor een panel van oud-studenten van Office management wordt uitgenodigd. Een ombudspersoon staat ter beschikking van de studenten en een studietrajectbegeleider tekent gepersonaliseerde trajecten uit. Ongeveer één derde van de studenten is ingeschreven in een individueel studieprogramma, wat vaak maatwerk vraagt van de opleiding. De school kan zich verder profileren door self regulated learning verder te exploreren en toe te passen, onder andere om studenten te leren omgaan met studie/werkbelasting. Alle geleverde inspanningen inzake studiebegeleiding resulteren in een beperkte drop-out binnen de opleiding. Voor studenten die wensen te heroriënteren, biedt de opleiding uitstroombegeleiding. Voor de overige studenten biedt de opleiding begeleiding bij het afstuderen, waarbij onder meer Secretary plus is betrokken.

De opleiding heeft aandacht voor **diversiteit**, waarbij een brede definitie van diversiteit wordt gehanteerd. Studenten met een functiebeperking kunnen beroep doen op faciliteiten zonder dat de opleiding inbindt op vlak van kwaliteit. Verder is de commissie onder de indruk van het tutorproject, waarbinnen studenten uit een hogere fase vooral studenten van vreemde origine en autochtone studenten met een BSO-opleiding begeleiden. De eerstejaarsstudenten stappen op vrijwillige basis in het tutorproject. De commissie steunt de opleiding in haar ambitie om de inspanningen van studenten die zich als coach inzetten voor het tutorproject, te honoreren. Verder hoopt de commissie dat de aandacht voor diversiteit zich in de toekomst ook zal vertalen in de samenstelling van het docententeam.

De commissie meent dat het nagestreefde niveau en de bijhorende **studiebelasting** hoog zijn. Dit blijkt onder meer uit de bestudeerde opdrachten en wordt ook door de studenten bevestigd. Zij geven hierbij aan dat het plannen van het eigen werk uitermate belangrijk is binnen de opleiding. Door de permanente evaluatie te spreiden heeft de opleiding de werklust binnen de opleiding reeds trachten te verminderen, al kan dit zowel vol-

gens de commissie als volgens de opleiding nog worden geoptimaliseerd. Voor studenten uit eerste en tweede fase is het academiejaar ingedeeld in vier blokken van 7/6/7/6 lesweken. Studenten waarderen dit systeem en geven aan hun voordeel te halen uit het spreiden van de examens in blokken. Algemeen meent de commissie dat de opleiding blijvende aandacht dient te hebben voor de studeerbaarheid.

De commissie constateert dat studenten reeds op gepaste wijze **inspraak** hebben. De studenten zetelen in de studentenraad en de vertegenwoordiging is drie maal per academiejaar aanwezig in de departementale raad, die op dat moment samenvalt met de opleidingsraad. Studenten die zich inzetten op vlak van studentenparticipatie krijgen een extra certificaat bij afstuderen. Daarnaast worden de studenten tevens structureel en ad hoc gehoord tijdens gericht studentenoverleg binnen de verschillende afstudeerrichtingen en worden ze tijdens de opleiding meermaals bevroegd over onderwerpen zoals het functioneren van de docenten, de vakinhouden, het curriculum, de studietijd... De opleiding houdt rekening met de resultaten van deze bevragingen in haar beslissingsproces. De commissie vindt het positief dat studenten na afloop van projecten de mogelijkheid krijgen om input te geven over het verloop van het project en de rol van de betrokken docenten en waardeert dat de opleiding gevolg geeft aan deze aanbevelingen. Zo werd een project dat niet meer voldeed aan de verwachtingen van de studenten ondertussen vervangen. De studentenparticipatiecoach uit de hoop om te evolueren naar een stakeholdersmodel waarin studenten niet langer als cliënten worden beschouwd maar als gelijkwaardige partners, die in alle organen vertegenwoordigd zijn. De commissie oordeelt dat de betrokkenheid van studenten hoger dient te liggen binnen het bestuur van de opleiding en waardeert de cultuuromslag die geleidelijk aan zijn intrede vindt.

Met betrekking tot interne kwaliteitszorg stelt de commissie vast dat **meetbare resultaten** worden verzameld maar dat hierover nog te weinig wordt gerapporteerd. Vanuit een positieve benadering heeft de opleiding aandacht voor kwaliteitszorg, waarbij een kwaliteitscoördinator onder meer meetbare data verzamelt. Naar aanleiding van het zelfevaluatie-rapport heeft de opleiding door middel van appreciative inquiry naar de kwaliteit gepeild. De commissie vindt het jammer dat afwezigen niet extra werden bevroegd en merkt op dat het belangrijk is dat alle stakeholders de mogelijkheid krijgen om input te leveren. Verder meent de commissie dat het essentieel is om binnen het voorgestelde stakeholdermodel informatie op een makkelijk toegankelijke en begrijpbare manier aan te bieden voor iedereen, waar deze momenteel soms nog te beperkt is ontsloten.

De commissie stelt vast dat het **kwaliteitssysteem** op punt staat. De opleiding handelt zowel preventief als corrigerend, waarbij de verschillende betrokkenen goed op elkaar zijn afgestemd. De commissie stelt tevreden vast dat de opleiding de adviezen van de vorige visitatiecommissie adequaat heeft opgevolgd. Ze waardeert dat de opleiding vertrouwen heeft in de eigen manier van werken en de plannen voor de toekomst. De opleiding volgt aan de hand van de PCDA-cyclus verbetertrajecten en innovaties op en heeft weloverwogen prioritaire acties bepaald en vastgelegd in een beleidsplan. Dat de opleiding hierbij de eigen lacunes weet aan te duiden, wordt door de commissie positief onthaald. De commissie beveelt de opleiding aan de opgestarte initiatieven verder uit te werken en hun vooruitgang aan de hand van metingen doordacht te blijven opvolgen.

De commissie beveelt de opleiding aan de promotie omtrent het **bi-diplomeringstraject** verder uit te werken. De partneropleiding HELMo hanteert een flexibele overeenstemming van vakken, wat door de commissie positief wordt bevonden. 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. Hoewel studenten vertrouwd zijn met het bi-diplomeringsaanbod, heeft nog geen enkele student zich hiervoor ingeschreven. Studenten verkiezen volgens de docenten een Erasmus-ervaring boven het bi-diplomeringstraject. De commissie vindt het daarom wel positief dat studenten ook binnen het bi-diplomeringstraject de mogelijkheid genieten om een buitenlandse stage te lopen. Beide opleidingen geloven in het bi-diplomeringstraject en de toekomstkansen die het biedt voor studenten. De commissie is van mening dat de opleiding deze boodschap sterker dient uit te dragen naar studenten toe. Ze beveelt de opleiding aan de mogelijkheden te onderzoeken om docenten uit te wisselen tussen beide opleidingen ter promotie van het bi-diplomeringstraject. Ook docenten geven immers aan open te staan voor een eventuele uitwisseling en zien mogelijkheden om bijvoorbeeld via de CLIL-methodiek onderwijs in te richten in de partnerinstelling.

De commissie besluit dat het programma, het personeel en de voorzieningen goed samenhangen en een sterke leeromgeving vormen voor de studenten. De commissie beschouwt het programma als een praktisch gebalanceerde uitbouw van projectonderwijs. Deze procesgerichte manier

van werken kan volgens de commissie wel nog meer tot uiting komen als een sterkte van de opleiding. De opleiding hanteert een overdachte stageplanning en heeft oog voor de kwaliteit van de stage. De inleefstage voor studenten uit de afstudeerrichting Management assistant dient wel te worden herbekeken. De opleiding dient ook nog verder in te zetten op de onderzoekscomponent binnen de bachelorproef, op internationalisering en op interdisciplinaire initiatieven. Studenten en personeel kunnen gebruik maken van moderne infrastructuur waarbij voldoende werkplekken aanwezig zijn. De praxis is volgens de commissie ingebed in een kwaliteitcultuur. Hoewel data reeds op een vrij adequate manier worden bijeengebracht, kan de opleiding volgens de commissie nog meer gebruik maken van de verzamelde informatie. Op basis van de voorgaande bevindingen, beoordeelt de commissie het onderwijsproces als goed.

Wat het bi-diplomeringstraject betreft dient de commissie te oordelen over een aanzet zonder effectieve resultaten. De commissie waardeert hierbij wel de bereidheid van de opleiding om te activeren, maar meent dat de opleiding het bi-diplomeringstraject nog sterker dient te promoten. Daar het hier om een theoretische beoordeling gaat, waarbij de eerdere bevindingen in rekening werden gebracht, evalueert de commissie het onderwijsproces als voldoende.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau van de opleiding Office management als goed voor de afstudeerrichting Management assistant en voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.

De commissie stelt vast dat de opleiding erin slaagt alle beoogde competenties op **niveau 6** van de Vlaamse Kwalificatiestructuur af te toetsen, waardoor het gerealiseerde eindniveau van de opleiding is geborgd. Dat het met de studenten bereikte niveau hoog ligt, blijkt onder meer uit de resultaten van onafhankelijke testen (bijvoorbeeld het Goethe-instituut) en het feit dat studenten die deelnemen aan de nationale wedstrijd van Secretary plus zeer hoog eindigen. De commissie meent wel dat interculturele competenties structureler dienen worden opgenomen binnen het evaluatiekader. Verder steunt ze de opleiding in haar ambitie om een betrouwbare test gekoppeld aan het Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen (ERK) te ontwikkelen, waarvoor ze ook beroep wenst te doen op partners uit de onderwijs- en bedrijfswereld.

De opleiding beschikt over een goed uitgewerkt **toetsbeleid**. Vanuit de toetscommissie worden inspanningen geleverd om het toetsplan verder te implementeren. De opleiding beschikt over toetsmatrices en toetsvorminventarissen voor de verschillende majors en de verschillende fasen binnen het curriculum. De toetsmatrices tonen aan welke competenties in de verschillende opleidingsonderdelen worden afgetoetst. De toetsvorminventarissen bieden een overzicht van de gebruikte toetsvormen en het aandeel permanente evaluatie per opleidingsonderdeel. Docenten stemmen binnen de vakwerkgroepen af omtrent toetsing en er werden reeds best practices uitgewisseld. De opleiding geeft aan in de toekomst nog meer overleg over te willen plegen en de huidige werkwijze te bestendigen. Ook de commissie op basis van wat ze gezien en gehoord heeft vertrouwen in de verdere evolutie.

De commissie stelt vast dat de **validiteit, betrouwbaarheid en transparantie** inzake de beoordeling, de toetsing en de examinering van de studenten zijn gegarandeerd. De commissie waardeert dat de opleiding beschikt over een quoteringsnota, maar meent dat deze nog weinig gedetailleerd is en ruimte laat voor interpretatie. Ze raadt aan deze nog meer uit te werken. Verder worden op Toledo voorbeeldexamens geplaatst, die volgens de studenten goed overeen komen met de eigenlijke examens. Studenten kunnen ook een beroep doen op de ECTS-fiches en krijgen bij de start van elk opleidingsonderdeel bijkomende uitleg over de toetsing. Studenten uit de eerste fase leggen na 7 weken proefexamens af die niet meetellen voor de uiteindelijke beoordeling. De examens hebben als doel studenten reeds een beeld te geven van de stand van zaken en eventueel te heroriënteren. Algemeen zijn alumni tevreden over de feedback die ze mochten ontvangen van de docenten. De opleiding investeert in onmiddellijke en specifieke feedback online en face to face, wat door de commissie als voorbeeldig wordt beschouwd.

De opleiding kent reeds een lange traditie op vlak van **alternatieve toetsing** en streeft naar een evenwicht tussen competentiegerichte evaluatievormen en kennisgerichte toetsen. De opleiding geeft aan geëvolueerd te zijn van het toetsen door één docent naar het toetsen in team. Zo worden de projecten bijvoorbeeld door de docenten als team geëvalueerd, wat zowel de commissie als de docenten als een meerwaarde beschouwen. Ook studenten worden betrokken bij de evaluatie aan de hand van selfassessment en peerassessment. De commissie ondersteunt de opleiding in haar ambities om in de toekomst ook het werkveld nog sterker te betrekken bij de evaluatie.

De commissie vindt de **permanente evaluatie** die de opleiding toepast waardevol om de evolutie bij studenten op te volgen. In de eerste fase is het aandeel permanente evaluatie nog vrij beperkt. Dit neemt toe naarmate de opleiding vordert. Zowel de commissie als het werkveld vinden het sterk dat de opleiding op deze manier tracht verbetering bij studenten te evalueren. Wellicht draagt dit ook bij tot het feit dat studenten zich niet zuiver focussen op het behalen van punten, maar intrinsiek zijn gemotiveerd tot het afleveren van goed werk, wat de commissie sterk waardeert.

De bachelorproef vormt het sluitstuk van de opleiding waarbij de student aan de hand van verschillende evaluatievormen dient aan te tonen dat hij alle domeinspecifieke leerresultaten voldoende beheerst. Onder de bachelorproef valt de voorbereiding van de stage, de stagerapportering en de presentatie met bijhorende verdediging.

De commissie vindt het sterk dat zowel de student, de stagementor als de stagebegeleider worden betrokken bij de **stage-evaluatie** en waardeert dat de opvolging van de stagebeoordeling gedetailleerd is uitgeschreven en afgestemd op de evaluator. Binnen de stagebeoordeling wordt de SWOT-methodiek gehanteerd, wat door de commissie positief wordt onthaald. Studenten bevestigen dat de opleiding veel belang hecht aan de zelfevaluatie, die ook door de stagebegeleider wordt afgetoetst bij de stagementor. De stageformulieren bevatten nauwkeurig geformuleerde instructies. Stagementoren krijgen naast de evaluatieformulieren ook de quoteringsnota toegestuurd met als doel een gelijke maatstaf te hanteren bij de beoordeling. De stagementor beoordeelt onder andere de mondelinge taalvaardigheid van studenten tijdens de stage. Het stageformulier is nog niet gerelateerd aan het Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen, maar de opleiding heeft wel plannen om in die richting te evolueren, wat ook door de commissie wordt ondersteund. De evaluatie van de stage gebeurt onafhankelijk van de stageduur. Een student die voor een langere stageperiode kiest, kan een uitgestelde eerste zittijd krijgen. De tussentijdse evaluatie laat de opleiding toe op een gepaste wijze de vooruitgang bij studenten te beoordelen. Algemeen geeft het werkveld aan vaak onder de indruk te zijn van de studenten die stage lopen en elk jaar bij te leren van de stagiairs.

Na het doornemen van enkele **stagescripties** stelt de commissie vast dat de kwaliteit van deze eindwerken weliswaar aan de maat is, maar wel wisselend is. Het verdiepingspunt is bij enkele van de doorgenomen stagescripties nogal aan de korte kant en te weinig diepgaand. Ook constateert

de commissie dat er vrij veel slordigheden opduiken in de werken van de studenten en waarschuwt ze de opleiding voor het uitlokken van 'copy-paste'-gedrag bij studenten. Na het bestuderen van enkele bachelorproeven van de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk, stelt de commissie wel vast dat het hoge beoogde niveau inzake talen, wordt bereikt. Het stemt de commissie ook tevreden dat de wisselende kwaliteit met betrekking tot de eindwerken op een correcte wijze wordt beoordeeld door de opleiding, daar de gegeven scores overeenstemmen met deze bevindingen.

De commissie vindt het sterk dat de bachelorproef dient voorgesteld te worden in een drietalige **stagepresentatie met bijhorende verdediging**. De commissie meent wel dat de opleiding dient te overwegen om ook voor studenten uit de afstudeerrichting Management assistant (een deel van) de bachelorproef in een andere taal te laten uitwerken of een executive summary naar gelang de context in een ander taal uit schrijven. Momenteel schrijven studenten die de afstudeerrichting Management assistant volgen, een Nederlandstalige scriptie in tegenstelling tot de studenten uit de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk die de scriptie in één of meerdere vreemde talen uitwerken.

Het **studierendement** is ondanks de hoge eisen gelijklopend met ander instituten. De gemiddelde studieduur van de alumni is lager dan gemiddeld in Vlaanderen. Volgens de eigen cijfers van de opleiding behaalt ongeveer 88 procent van de alumni het diploma binnen 3 academiejaren in de periode 2008 en 2013 ten opzichte van het Vlaams gemiddelde van ongeveer 80 procent. De afgestudeerden genieten een snelle tewerkstelling binnen een brede waaier aan beroepsmogelijkheden. Ongeveer één vierde van de afgestudeerden studeert verder in uiteenlopende studierichtingen. Alumni geven aan goed voorbereid te zijn om verdere studies aan te vatten omwille van de aangeleerde discipline die ze zichzelf hebben eigen gemaakt gedurende de opleiding.

De commissie meent dat de opleiding nog verder dient in te zetten op de uitwerking van een **alumnibeleid**. De bestaande initiatieven waaronder de terugkomavond voor afgestudeerden en het panel van afgestudeerden dat vragen beantwoordt van studenten uit de eerste fase, worden immers goed onthaald. Enkele afgestudeerden houden ook via sociale media contact met docenten uit de opleiding. De commissie raadt de opleiding aan alumni intensiever en structureler te betrekken.

De commissie heeft een duidelijk groeicurve vastgesteld tussen eerste-, tweede- en derdefasestudenten voor de beide afstudeerrichtingen en merkt op dat de studenten gemotiveerd zijn om goed te presteren. De commissie vindt het sterk dat afgestudeerden van de afstudeerrichting Management assistant benadrukken zichzelf niet te beschouwen als secretaresses en meent dat de opleiding deze boodschap dan ook moet uitdragen. Wat de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk betreft, is de commissie onder de indruk van het bereikte niveau met deze studenten, wat ook door het werkveld wordt bevestigd. De commissie vindt het sterk dat deze studenten na het afstuderen zelfstandig aan de slag kunnen. Algemeen waardeert het werkveld de praktijkgerichte ingesteldheid van de afgestudeerden en vindt ze het sterk dat studenten doorheen het curriculum leren probleemoplossend denken. Het werkveld geeft ook aan studenten te zien groeien op vlak van zelfvertrouwen doorheen de verschillende projecten. De gesproken vertegenwoordigers adviseren de opleiding om met de studenten te blijven inzetten op het switchen tussen verschillende talen. Daarenboven zijn de studenten tevreden over de gevolgde opleiding en waarderen de breedheid van de opleiding, daar het hen voorbereidt op het bedrijfsleven. Ze zijn van mening dat ze zichzelf doorheen de opleiding beter hebben leren kennen en zijn vooral tevreden over de gevolgde taal en ICT-vakken. Inhouden met betrekking tot filosofie en ethiek werden door hen al minder belangrijk beschouwd.

De commissie is in dialoog getreden met de verantwoordelijken over het beoordelingssysteem en het bereikte eindniveau voor het **bi-diplomingstraject**. Ook binnen de partnerinstellingen wordt op voldoende wijze aandacht besteed aan de examinering en kunnen studenten terugvallen op ECTS-fiches om een beeld te krijgen over de toetsing. Daar momenteel nog geen studenten zich inschreven voor het bi-diplomingstraject, beschikt de commissie niet over informatie omtrent de inzetbaarheid van de studenten. Werkveldvertegenwoordigers bevestigen wel dat de bi-diplomeringservaring en het bijkomend diploma dat dit traject oplevert, een bijkomende troef biedt aan studenten.

Samenvattend besluit de commissie dat de opleiding erin slaagt het beoogde eindniveau te realiseren en beschikt over een adequaat systeem van beoordeling, toetsing en examinering. De toetsing kent een operationalisering in vernieuwde toetsvormen. De stagebeoordeling en de drietalige stagepresentatie met bijhorende verdediging zijn sterk uitgewerkt. De stagescriptie dient wel nog verder te worden uitgewerkt tot een uitdagende verdiepingsopdracht voor alle studenten. De commissie beschouwt de out-

put voor de afstudeerrichting Management assistant en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk ruim boven het gemiddelde. Afgestudeerden hebben een gepaste attitude aangenomen en zijn tevreden over de gevolgde opleiding. Op basis van deze bevindingen beoordeelt de commissie het gerealiseerde eindniveau als goed voor de afstudeerrichting Management assistant en voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk.

Op basis van de gevoerde gesprekken en het ingekeken materiaal, beoordeelt de commissie het bi-diplomeringstraject als voldoende. De commissie benadrukt evenwel dat deze beoordeling een theoretische score betreft, daar er geen afgestudeerden zijn voor dit traject.

Integraal eindoordeel van de commissie

| | |
|---|-------------|
| Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk - Bi-diplomeringstraject | G G V |
| Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk - Bi-diplomeringstraject | G G V |
| Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk - Bi-diplomeringstraject | G G V |

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

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

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

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

- Zet de eigen troeven, zoals het nut en de aanpak van Duits en de verwevenheid tussen talen en office management, sterker in de verf en speel deze meer uit.
- Bouw het aantal betekenisvolle partners uit binnen- en buitenland structureel uit en zet sterker in op disseminatie binnen het vakgebied.
- Besteed voldoende aandacht aan een continue afstemming omtrent het beoogde eindniveau in functie van het bi-diplomeringstraject.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

- Onderzoek mogelijkheden om (delen van) opleidingsonderdelen in een andere taal aan te bieden.
- Werk het bachelorproefconcept verder uit met aandacht voor de methodologische component.
- Blijf het internationaliseringsaanbod verder uitbouwen met aandacht voor internationalisation@home en ga op zoek naar mogelijkheden om meer authenticiteit in te bouwen in opdrachten waarbij studenten contact hebben met studenten van partnerinstellingen.
- Besteed meer aandacht aan interdisciplinaire initiatieven en breid bestaande projecten met andere opleidingen verder uit.
- Bied studenten nog meer zuurstof om zelfontplooiing te stimuleren en tracht dit ook aan de hand van het portfolio tot uiting te laten komen. Exploreer hiervoor self regulated learning om studenten autonoom en stressbestendig te leren werken.
- Tracht resultaten inzake interne kwaliteitszorg op een meer toegankelijke en begrijpbare manier aan te bieden aan alle stakeholders.
- Werk de promotie omtrent het bi-diplomeringstraject verder uit. Overweeg docentenuitwisselingen op te zetten om studenten meer vertrouwd te maken met de partnerinstelling.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

- Neem interculturele competenties structureler op binnen het evaluatiekader.
- Werk de quoteringsnota verder uit en vermijd hierbij ambiguïteit binnen het instrument.
- Onderzoek initiatieven om alumni structureler en intensiever te betrekken bij de werking van de opleiding.

THOMAS MORE KEMPEN

Bachelor in het Office management

SAMENVATTING VISITATIERAPPORT

Bachelor in het Office management

Op 18 en 19 maart 2014 werd de Bachelor in het Office management van de Thomas More Kempen, in het kader van een onderwijsvisite 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

Sinds 2012 is de opleiding Office management onderdeel van het domein management binnen de groep mens & maatschappij van Thomas More. Op campus Geel biedt de opleiding de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk en de afstudeerrichting Management assistant met specialisatie Cross media management aan. De afstudeerrichting Medical management assistant en de afstudeerrichting Management assistant met specialisatie Event- en projectmanagement worden ingericht op de campus Turnhout.

De opleiding positioneert zich door op te leiden tot polyvalente assistants die in staat zijn om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden. Verder omschrijft de visie van de opleiding volgende persoonskenmerken van de toekomstige professionele bachelor: een creatieve en sociaal geëquipeerde deskundige beroepsbeoefenaar met oog voor diversiteit en ethiek.

De link tussen de visie, het onderwijsproces en het opleidings specifieke competentiekader dient echter te versterken. Verder concludeert de commissie na de gesprekken met verschillende stakeholders dat de onderwijsvisie momenteel onvoldoende gedragen wordt.

Volgens de aantallen aangeleverd door Datawarehouse Hoger Onderwijs zijn 134 studenten ingeschreven voor het academiejaar 2013-2014. De opleiding realiseert daarmee een marktaandeel van ongeveer 3,5 procent.

Programma

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

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

zoeksopdracht vast gelinkt aan hun stageplaats. In het huidige programma wordt de bachelorproef op beide campussen anders ingevuld. Bij de uitrol van fase 3 van het nieuwe curriculum in academiejaar 2014-2015 zal de opleiding evolueren naar een gezamenlijk concept voor de bachelorproef.

De opleiding beschikt over een gedragen visie omtrent internationalisering die reeds is geïmplementeerd. Het internationaliseringsaanbod overstijgt de vraag. Via anderstalige gastsprekers en studenten die reeds een buitenlandse ervaring hebben opgedaan, tracht de opleiding studenten over de streep te trekken om een buitenlandse ervaring aan te vangen. De opleiding beschikt reeds over heel wat internationale competenties en geeft invulling aan internationalisation@home.

De aangeboden handboeken en het cursusmateriaal voldoen. Het materiaal wordt geactualiseerd en aangepast aan de noden van de studenten. Onder het motto 'werkend leren, lerend werken' zet de opleiding sterk in op praktijkgerichtheid. Voor de specifieke leerlijnen werkt de opleiding met bijhorende oefenfirma's waarbij de bedrijfsrealiteit wordt gesimuleerd. De oefenfirma's laten de studenten toe binnen een beschermde omgeving reeds authentieke ervaringen op te doen.

Beoordeling en toetsing

De opleiding stelt competentiegericht evalueren voorop en hanteert een brede mix aan evaluatievormen om hieraan tegemoet te komen. Afhankelijk van de materie die wordt getoetst, worden zowel mondelinge als schriftelijke formatieve en summatieve evaluatievormen inzet. Ook peer-assessment heeft zijn ingang gevonden binnen de opleiding, al kan hier nog sterker worden op ingezet.

De opleiding hecht veel belang aan de communicatie in verband met toetsen. De studenten zijn op de hoogte van hoe de beoordeling gebeurt. Ze kunnen hiervoor een beroep doen op de ECTS-fiches en het onderwijs- en examenreglement.

Begeleiding en ondersteuning

De materiële voorzieningen maken het onderwijsproces mogelijk en laten toe de verschillende leervormen te ondersteunen. Zowel in Geel als in Turnhout is een bibliotheek aanwezig.

De eerder beperkte omvang van de opleiding maakt een persoonlijke benadering tussen docenten en studenten mogelijk. De opleiding werkt student-gecentreerd en investeert in maatregelen om de studenten maximaal aan boord te houden. Trajectbegeleiding zit structureel ingebed in het curriculum binnen het opleidingsonderdeel professionele ontwikkeling. Studenten krijgen hierbij soft skills aangereikt, die door het werkveld als cruciaal worden bestempeld. De vakspecifieke studentenbegeleiding kan nog worden versterkt. Op beide campussen is een ombudspersoon aanwezig. De ombudspersonen geven aan vooral tijdens de examenperiode te worden geconsulteerd door studenten. Veelal betreffen de klachten persoonlijke zaken, al gebeuren er soms ook klassikale meldingen.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

Een hoog percentage studenten behaalt hun diploma in drie jaar (71 tot 92 procent in de periode 2009-2012 in vergelijking met het Vlaams gemiddelde dat 70 tot 81 procent bedraagt). De opleiding slaagt er in een voldoende basis aan te leveren zodat de alumni het werkveld kunnen betreden of een vervolgopleiding kunnen aanvatten. Bij afstuderen beschikken de studenten over een verhoogd zelfbeeld.

Uit het werkveld blijkt algemeen een zekere tevredenheid omtrent het behaalde niveau van de afgestudeerden van de opleiding. Uit het gesprek met de studenten blijkt slechts een gedeeltelijke tevredenheid over de gevolgde opleiding, met uitzondering van de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. De alumni zijn tevreden over de link tussen de verworven competenties binnen de opleiding en de uitvoering in het werkveld. Vooral de ICT-skills komen in het werkveld erg van pas.

OPLEIDINGSRAPPORT Bachelor in het Office management Thomas More Kempen

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Office management aan Thomas More Kempen. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 18 en 19 maart 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 bachelor- of masteropleiding 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 opleidingsspecifieke 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

In oktober 1964 kreeg het Technisch Instituut St.-Jozef in Geel de toelating om de afdelingen secretariaat-distributie en boekhouden-distributie categorie hogere handelsschool in te richten. In maart 1987 besliste de raad van beheer van het Technisch Instituut St.-Jozef om de school op te splitsen in een school voor secundair onderwijs en een school voor hoger onderwijs. Bij de hervorming van het hoger onderwijs in 1994 werd het Hoger Instituut voor Economische Wetenschappen in Geel een onderdeel van de Katholieke Hogeschool Kempen. In 1968 startte het stedelijk onderwijs in Turnhout twee hogere afdelingen: boekhouden-informatica en secretariaat-moderne talen. Op 22 maart 1995 trad het Stedelijk Hoger Handelsinstituut toe tot de Katholieke Hogeschool Kempen. In september 2010 werd de nieuwe campus Blairon in gebruik genomen.

Vanaf het academiejaar 2008-2009 vormen de co-departementen in Geel en Turnhout een bestuurlijke eenheid onder de verantwoordelijkheid van één departementshoofd. Een eenmaking van de opleidingscurricula volgde stapsgewijs. Sinds 2012 is Office management onderdeel van het domein management binnen de groep mens & maatschappij van Thomas More. De aansturing van de opleiding gebeurt door het opleidingshoofd onder supervisie van de groepsvoorzitter. Beide campussen beschikken verder over een campusverantwoordelijke en een leerlijnverantwoordelijke.

Op campus Geel biedt de opleiding de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk en de afstudeerrichting Management assistant met specialisatie Cross media management aan. De afstudeerrichting Medical management assistant en de afstudeerrichting Management assistant met specialisatie Event- en projectmanagement worden ingericht op de campus Turnhout. De verdeling in studentenaantallen is vrij evenwichtig over de twee campussen. Volgens de aantallen aangeleverd door Datawarehouse Hoger Onderwijs zijn 134 studenten ingeschreven voor het academiejaar 2013-2014. De opleiding realiseert daarmee een marktaandeel van ongeveer 3,5 procent.

De commissie beschouwt het zelfevaluatierapport als een waardevol document en heeft de overwegend constructieve houding van de vele gesprekpartners tijdens het visitatiebezoek gewaardeerd.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 - Beoogd eindniveau

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

De opleiding beschikt over een **opleidingsspecifiek competentiekader** dat aansluit bij het domeinspecifiek referentiekader. Het eigen competentiekader bestaat uit tien generieke competentiegehelen die van toepassing zijn op de verschillende afstudeerrichtingen, namelijk de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk, de afstudeerrichting Medical management assistant en de afstudeerrichting Management assistant met de bijhorende specialisaties Event- en projectmanagement en Cross media management. Per afstudeerrichting en bijhorende specialisatie heeft de opleiding nog enkele aanvullende competentiegehelen uitgeschreven. De commissie stelt vast dat de competentiegehelen voor de afstudeerrichtingen Bedrijfsvertaler en -tolk en Medical management assistant het meest uitgebreid zijn uitgeschreven. De competentiegehelen voor de specialisaties Event- en projectmanagement en Cross media management zijn eerder beperkt omschreven en dienen volgens de commissie nog verder uitgewerkt te worden. De studenten zijn vertrouwd met het eigen competentiekader. De competenties worden door de docenten mondeling toegelicht vanaf het eerste opleidingsjaar. De opleiding heeft alle competentiegehelen afgezet ten opzicht van het **domeinspecifieke leerresultatenkader** en toont hiermee aan het raamwerk volledig af te dekken.

De **profilering** binnen de doelstellingen moet volgens de commissie duidelijker. De opleiding investeerde de voorbije jaren veel in het uitschrijven van een visie en vertrouwde mooie ideeën aan het papier toe. De opleiding positioneert zich hierbij door op te leiden tot polyvalente assistants die in staat zijn om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden. Verder omschrijft de visie volgende persoonskenmerken van de toekomstige professionele bachelor: een creatieve en sociaal gerichte deskundige beroepsbeoefenaar met oog voor diversiteit en ethiek. De commissie meent dat de opleiding met de huidige profilering kansen laat liggen die benut dienen te worden. Ze stelt immers vast dat de opleiding kiest voor een opleidingsprogramma met een generieke basis en drie afstudeerrichtingen, waarbij de afstudeerrichting Management assistant een opsplitsing kent tussen de specialisaties Event- en projectmanagement enerzijds en Cross media management anderzijds. De commissie meent dat de opleiding de link tussen de visie, het onderwijsproces en het opleidingsspecifieke competentiekader dient te versterken. Verder concludeert de commissie na de gesprekken met verschillende stakeholders dat de onderwijsvisie

momenteel onvoldoende gedragen wordt. De vertaling van de visie naar het onderwijsproces verschilt tussen de verschillende betrokkenen en over de campussen heen. De commissie meent dat een gemeenschappelijke en gedragen visie onontbeerlijk is voor het bereiken van de beoogde leerresultaten en beveelt de opleiding aan verder af te stemmen en de sterktes van de opleiding in de verf te zetten bij het uitdragen van de visie via alle mogelijke kanalen. Eensgezindheid uitstralen is hierbij van groot belang.

De commissie is tevreden over het **concept van het opleidingsprogramma** met een generieke basis en drie afstudeerrichtingen. Het geheel vormt een vrij gebalanceerd compromis tussen de breedheid die het werkveld benadrukt en de wens van studenten om zelf een specialisatie te kiezen. Zowel de opleiding als de commissie maken bedenkingen bij de naamgeving van de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. De commissie beschouwt het als een storende factor dat de titel aangeeft op te leiden tot tolk, maar dat de opleiding geen tolken ambieert. De commissie heeft begrip voor het feit dat de naamgeving van de afstudeerrichting buiten de wil van de opleiding ligt. Tegelijk vraagt ze de opleiding bijzondere aandacht te besteden aan de wijze waarop de eigenheid van de diverse afstudeeropties in de geschreven communicatie wordt geformuleerd en de verwachtingen die (kandidaat-) studenten bijgevolg redelijkwijze over elk van die specialisaties mogen koesteren. Overigens benadrukt ook het werkveld een brede opleiding te belangrijk te vinden daar studenten in verschillende praktijksituaties aan de slag moeten kunnen.

De commissie beveelt de opleiding aan systematisch **het werkveld en het vakgebied** te bevragen om de kwaliteit van de afstudeerrichtingen te verhogen. Recente evoluties in werkveld werden nog niet altijd even accuraat opgenomen binnen het streven van de opleiding, bijvoorbeeld de opkomende spraaktechnologie in de medische sector. Ook de opleiding beschouwt het als een werkpunt om de adviesraden nieuw leven in te blazen. Door de recente ontwikkelingen binnen de opleiding is de structurele organisatie van deze adviesraden wat stilgevallen. De opleiding wenst hier wel aan tegemoet te komen door de vele werkveldcontacten. Ook heeft de opleiding in december 2013 werkveldvertegenwoordigers uit verschillende sectoren uitgenodigd om de recente evoluties met betrekking tot de invulling van het profiel van de office manager te bespreken. Het werkveld waardeert de kanteling die ze de voorbije jaren hebben gemerkt, waarbij de opleiding echt op zoek is naar informatie uit de praktijk en deze ook tracht in te brengen in het curriculum. De commissie raadt aan de afstemming tussen de opleiding en het werkveld te blijven aftoetsen op regelmatige tijdstippen en toetscriteria op te stellen ter opvolging van de nieuwe

leerlijnen waardoor ze kan nagaan of ze blijven voldoen aan de vraag van het werkveld. Verder waardeert de commissie dat de opleiding samen met andere opleidingen Office management van de associatie een internationale **benchmarking** heeft laten uitvoeren en ambities uitspreekt om het handelsonderwijs meer in de belangstelling te zetten. Momenteel heeft de opleiding naast fusiepartner Thomas More Mechelen geen structurele contacten om een nationale benchmarking uit te voeren. De commissie beveelt de opleiding aan ook deze bestaande contacten te intensifiëren en verder op zoek te gaan naar betekenisvolle partners in binnen- en buitenland die hun visie kunnen versterken.

Samenvattend concludeert de commissie dat het beoogde eindniveau overeenstemt met het domeinspecifieke referentiekader, doch dat een duidelijkere profilering de kwaliteitsbewaking binnen de opleiding en de competentieopbouw binnen het opleidingsprogramma ten goede zou komen. Ze beveelt de opleiding ook aan een effectief beleidsplan voor de implementatie van de visie uit te schrijven om een groter draagvlak te creëren bij alle stakeholders. De opleiding is op de goede weg wat de afstemming met het werkveld betreft, al dienen de contacten met het werkveld geïntensifieerd te worden.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

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

De opleiding is gestart met een **nieuw opleidingsprogramma** waarvan het eerste opleidingsjaar in 2012-2013 werd geïmplementeerd. De commissie ziet potentieel in het nieuwe programma en in de nieuwe leerlijnen. Het nieuw opleidingsprogramma getuigt van vooruitgang en is zeker een evolutie in de goede richting, maar het is nog work in progress. Bij de ontwikkeling heeft de opleiding het nieuwe programma gepresenteerd aan de verschillende stakeholders. De commissie vindt het echter jammer dat de studenten slechts in beperkte mate een stem kregen in het nieuwe opleidingsprogramma en dat ook het werkveld niet actiever werd betrokken bij de vormgeving van het programma. Toch stelt de commissie vast dat de studenten positief staan ten opzichte van het vernieuwde curriculum. De commissie beveelt de opleiding wel aan om in de toekomst een organisatiebrede bottom up cultuur verder uit te rollen.

Betreffende het opleidingsprogramma kiest de opleiding ervoor om aan de studenten een **gemeenschappelijke stam** van 134 studiepunten aan te

bieden. De overige studiepunten worden verdeeld over de afstudeerrichtingen Bedrijfsvertaler en -tolk, Medical management assistant, Management assistant en de bijhorende specialisaties Event- en projectmanagement en Cross media management. Bij aanvang kiest de student de afstudeer-richting en keuzeleerlijn. Door de grote gemeenschappelijke basis stelt de commissie zich de vraag of er nog voldoende studiepunten overblijven voor de specifieke leerlijnen. De commissie beveelt de opleiding aan via metingen en bevragingen bij verschillende stakeholders op te volgen of 46 studiepunten afdoende zijn. Door de gemeenschappelijke stam profiteren alle studenten wel van de programma-inhoud van het algemeen traject op vlak van talen, ICT en management. De commissie waardeert ook dat studenten nog kunnen wisselen van afstudeerrichting en hierbij slechts een beperkt deel dienen in te halen.

De opleiding heeft een **competentiematrix** opgesteld waarin ze de relatie weergeeft tussen de beoogde leerresultaten, de competentiegehelen, de beroepsproducten en de opleidingsonderdelen. Ze geeft aan dat de matrix richting geeft aan de opleidingsonderdelen. De commissie vindt het sterk dat de opleiding daarnaast beschikt over leerlijndocumenten met voor elke leerlijn een beschrijving van de doelstellingen, de opleidingsonderdelen, de didactische werkvormen en leermiddelen, de evaluatievormen, de studiebegeleiding en de verwachtingen ten opzichte van studenten en docenten. De opleiding geeft verder aan dat docenten afspraken maken over de doelstellingen en de ECTS-fiche voor gelijke opleidingsonderdelen die op de twee campussen worden aangeboden. Docenten lichten de ECTS-fiches toe en maken hierdoor voor studenten duidelijk wat van hen wordt verwacht. Deze toelichting gebeurt momenteel echter niet door alle docenten even nauwgezet. Ook de wijze waarop de docenten deze doelstellingen realiseren kan verschillen. De commissie geeft de opleiding als tip verder te gaan in het overleg en ook elkaars lessen bij te wonen om verschillen in de manier van aanbrengen te kunnen vaststellen. Met betrekking tot de ECTS-fiches vraagt de commissie meer aandacht voor klare taal en correct Nederlands.

Het vernieuwde opleidingsprogramma kent volgens de commissie niet altijd een logische opbouw. De commissie stelt vast dat de **samenhang** tussen de verschillende opleidingsonderdelen een probleem is en beveelt de opleiding aan zowel de horizontale als de verticale samenhang binnen het opleidingsprogramma te vergroten. De docenten spannen zich in om overlap binnen het programma te vermijden. Ze geven aan geëvolueerd te zijn naar een overlegcultuur waar vroeger vooral individueel werd gewerkt. Het

personeel zit campusoverschrijdend samen in vakgroepen. Indien toch overlap in het programma opduikt en dit wordt gemeld door studenten, ondernemen docenten gepaste acties. Ook de commissie merkt reeds positieve signalen die duiden op een betere afstemming tussen beide campussen. Ze raadt de opleiding aan hier verder actief te blijven op inzetten.

Het vernieuwde opleidingsprogramma bevat volgens de commissie alle noodzakelijke inhouden, waaronder bijvoorbeeld ook maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het programma is opgebouwd aan de hand van **vier generieke leerlijnen** en vier specifieke leerlijnen gerelateerd aan de respectievelijke afstudeerrichting of specialisatie binnen de afstudeerrichting, met als doel de beoogde leerresultaten te bereiken. De vier generieke fase-overschrijdende leerlijnen zijn de leerlijnen talen & communicatie, management, ICT en professionele ontwikkeling. De leerlijn **talen & communicatie** heeft tot doel studenten te leren zich schriftelijk en mondeling doelmatig uit te drukken in beroepssituaties, met aandacht voor grammatica en lexiconopbouw, waarvoor de opleidingsonderdelen Nederlands, Frans en Engels op het programma staan. De opleiding reikt de instructie van de belangrijkste beroepsproducten, zoals telefoneren, aan in het opleidingsonderdeel Nederlands, waarna studenten dit verder inoefenen zowel in het opleidingsonderdeel Nederlands als in Frans en Engels. De commissie waardeert hierbij het gebruik van authentieke taken, bijvoorbeeld voor Engels. Verder merkt ze op dat de opleiding met het project Klare taal aandacht heeft voor correct gebruik van Nederlands, wat tegemoet komt aan de opmerking van de werkveldvertegenwoordigers die hierover hun bezorgdheid uitdrukten. De commissie stelt vast dat het managementaspect en de bijhorende deeldomeinen binnen de opleiding sterk aan bod komen door aanwezigheid van de **leerlijn management**. In de eerste fase komen onder meer time management en financiële administratie en analyse en juridische randvoorwaarden aan bod. In de tweede fase verschuift de focus naar sociaal secretariaat en arbeidsvoorwaarden, people management en het toepassen van kennis, vaardigheden en attitudes uit verschillende managementdomeinen binnen de oefenfirma's. In fase 3 diepen de studenten de managementdomeinen verder uit aan de hand van oefenfirma's. Binnen de **leerlijn ICT** werken de studenten aan het doeltreffend en vlot gebruiken van gepaste ICT-tools ter ondersteuning van de werking van het bedrijf of de organisatie. De leerlijn vangt in fase 1 aan met instructie en training die doorheen het tweede semester van fase 1 en de twee opeenvolgende fasen verder evolueert in praktijkopdrachten. De begeleiding van de ontwikkeling van studenten tot office manager gebeurt binnen de **leerlijn professionele ontwikkeling**. De leerlijn start in fase 1 met het werken

rond sociale vaardigheden. In fase 2 komen professionele vaardigheden aan bod. Tot slot staan in fase drie onder meer Religie, zingeving en levensbeschouwing, de bachelorproef op het programma.

Naast de generieke leerlijnen kiezen studenten ook een **specifieke leerlijn**. De commissie oordeelt dat het programma voldoende is uitgeschreven voor de afstudeerrichtingen Medical management assistant (Medische praktijk - MedicOffice) en Bedrijfsvertaler tolk (Talen & vertalen - Linguapolis). Deze uitwerking is volgens de commissie minder duidelijk voor de afstudeerrichting Management assistant en de bijhorende specialisaties Cross media management (Communicatie & media - com4Media) en Event- en projectmanagement (Eventmanagement - Yourevents) die slechts recent werden opgestart en nog onvoldoende werden afgetoetst bij het werkveld. Studenten die kiezen voor de leerlijn YourEvents leren evenementen en projecten voorbereiden, organiseren, uitvoeren, bijsturen en evalueren. De commissie mist echter bijvoorbeeld conceptontwikkeling binnen deze leerlijn, wat cruciaal is binnen eventbureaus. De programma-inhoud die wordt aangeboden binnen de leerlijn communicatie en media dient volgens de commissie te worden herzien in het licht van recente evoluties. De commissie stelt vast dat studenten binnen de specifieke leerlijn Talen & Vertalen leren adequaat vertalen van en naar twee vreemde talen in een bedrijfseconomische context onder toezicht van ervaren coaches. In de leerlijn Medische praktijk speelt de opleiding in op recente evoluties in het werkveld zoals lean management en krijgen de studenten voldoende medische termen aangereikt. De opleiding biedt ook een brugopleiding aan van 60 studiepunten voor studenten met een diploma Office management.

Onder het motto 'werkend leren, lerend werken' zet de opleiding sterk in op praktijkgerichtheid. Voor de specifieke leerlijnen werkt de opleiding met bijhorende **oefenfirma's** waarbij de bedrijfsrealiteit wordt gesimuleerd. Het concept van de oefenfirma's wordt door de commissie als voorbeeldig beschouwd omdat studenten in deze beschermde omgeving toch reeds authentieke ervaringen kunnen opdoen. Ze beveelt de opleiding aan de oefenfirma's veel meer elan te geven, gezien de opleiding met dit concept dient uit te pakken. De vier bedrijven, Linguapolis, Com4Media, YourEvents en MedicOffice hebben als gemeenschappelijk doel allround office managers op te leiden. Reële opdrachten van medeverantwoordelijke partners die aansluiten bij de beroepsproducten en die een procesmatige aanpak vereisen met realistische deadlines komen hierbij aan bod. Binnen Linguapolis schrijven studenten bijvoorbeeld bedrijven aan op zoek naar potentiële klanten voor vertalingen. De eindcontrole van de vertalingen gebeurt

door de taaldocenten. De opleiding geeft aan projecten te willen aanbieden die tot de verbeelding van de studenten spreken en bijgevolg de studiemotivatie verhogen. Ook de commissie vindt de instroom van opdrachten sterk. Ze waarschuwt wel dat de opleiding dient te waarborgen dat het binnenhalen van projecten de reeds hoge werkdruk niet nog meer doet toenemen en dat de opleiding door het werkveld niet wordt beschouwd als een goedkope werkkraft.

Doorheen het opleidingsprogramma bouwt het aandeel **stage** op, al dient deze opbouw volgens de commissie te worden herbekeken. De commissie vraagt de opleiding hierbij te overwegen om studenten vroeger actief te laten participeren. In het eerste opleidingsjaar lopen de studenten slechts gedurende 4 halve lesdagen stage ter ondersteuning van de leerlijn management. Studenten krijgen hierbij enkele gerichte stageopdrachten betreffende het aftoetsen en observeren van aangereikte concepten in de bedrijfsweld. In fase 2 staan sinds academiejaar 2013-2014 twee weken inloopstage ingeroosterd. De afstudeerrichting Medical management assistant kent reeds een langere traditie op vlak van inloopstage in het tweede jaar. Zowel volgens de commissie als volgens het werkveld dient de stage uitgebreid te worden. De opleiding geeft aan dit te evalueren. Tot slot lopen de studenten in fase 3 gedurende 3 maanden stage. De commissie meent dat de opleiding studenten meer dient te pushen om initiatief te nemen inzake het bepalen van hun **stageplaats**. De opleiding biedt een uitgebreide databank aan waaruit studenten een stagebedrijf kunnen selecteren. Daarnaast kunnen studenten ook zelf stageplaatsen aanreiken. Uit de gesprekken blijkt dat veel studenten kiezen voor de eerder veilige stageplaatsen uit de keuzelijst. De commissie meent dat de opleiding actief moet inzetten op het verruimen van het gezichtsveld van de studenten. Studenten dienen aangemoedigd te worden hun eigen parcours te kiezen en hun stages nog meer in te zetten in functie van hun talenten en werkpunten. De commissie deelt de vereiste dat studenten hun talen dienen te gebruiken tijdens de stage. De **stagebegeleiding** gebeurt volgens de commissie reeds op een adequate wijze, al is verdere afstemming vereist. Om de 14 dagen dienen studenten terug te koppelen omtrent hun stageverloop, maar studenten geven aan dat de opvolging hiervan verschilt van docent tot docent. Het werkveld geeft aan tevreden te zijn over de opvolging vanuit de opleiding. Men waardeert dat men duidelijke omschrijvingen krijgt over hoe de student dient te worden opgevolgd.

De commissie stelt vast dat **onderzoek** vervat zit in het opleidingsprogramma en vindt het positief dat studenten de uitwerking van hun bachelorproef kunnen linken aan hun stageplaats, waarbij in overleg met de stagementor een onderzoeksopdracht wordt vastgelegd. In het huidige programma wordt de bachelorproef op beide campussen anders ingevuld. Studenten uit de afstudeerrichtingen Management assistant en Medical management assistant werken hierbij een onderzoeksopdracht uit. Binnen deze opdracht diepen de studenten een bepaald aspect uit het bedrijfsleven uit met oog voor de bijhorende methodes en procedures, evenwel met accentverschillen in aanpak en uitvoering tussen de verschillende afstudeerrichtingen en campussen. Studenten uit de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk voeren in plaats van een onderzoeksopdracht een vertaalopdracht uit. De vertaalopdracht bestaat uit een vertaling van én naar een vreemde taal naar keuze, zijnde Engels of Frans. Tijdens academiejaar 2012-2013 werd geen vertaalopdracht ingericht daar er te weinig docenten waren om de vertaalopdracht aan toe te wijzen. Op vraag van het werkveld en omwille van het nut van het bewijzen van de vertaalcompetenties aan de hand van de vertaalopdracht, werd deze opdracht opnieuw ingevoerd. Ook de commissie schat de toegevoegde waarde van de vertaalopdracht voor studenten uit de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en – tolk hoog in. Voor de begeleiding kunnen alle studenten terugvallen op een docent uit de opleiding die hen is toegewezen. De commissie stelt vast dat de **bachelorproefbegeleiding** bij studenten die in het buitenland verblijven minder intensief verloopt, al kunnen ze steeds via e-mail contact opnemen met de toegewezen docent. Verder merkt ze op dat studenten in het huidige programma pas vrij laat starten met de uitwerking van hun bachelorproef en beveelt ze de opleiding aan het proces vroeger aan te vatten. Algemeen is de commissie tevreden dat de opleiding bij de uitrol van fase 3 van het nieuwe curriculum in academiejaar 2014-2015 zal evolueren naar een gezamenlijk concept voor de bachelorproef en dat studenten hun portfolio zullen vervolledigen met een stageverslag, een onderzoeksopdracht en een persoonlijk ontwikkelingsplan. De commissie meent wel dat het nut van de **portfolio-opdracht** zoals deze nu wordt ingebouwd binnen het opleidingsprogramma dient te worden herbekeken. Vanaf de eerste fase houden studenten een individueel e-portfolio met als uiteindelijke doel het aantonen van de beoogde leerresultaten aan de hand bewijsstukken. Het e-portfolio wordt door de commissie positief onthaald, doch dient volgens de commissie nog meer ingezet te worden ter versterking en remediëring van de competenties van de studenten, waardoor studenten zich bewust worden van hun eigen sterke punten en werkpunten. Het portfolio dient studenten uitdrukkelijker uit te dagen hen te profileren, bijvoorbeeld om-

trent het streven naar een C1+ of C1- niveau voor Engels. Verder meent de commissie dat het platform voor het e-portfolio niet echt gebruiksvriendelijk is en er alternatieven dienen te worden onderzocht door de opleiding.

De opleiding beschikt over een gedragen visie omtrent **internationalisering** die reeds is geïmplementeerd. De commissie stelt hierbij vast dat het internationaliseringsaanbod de vraag overstijgt. Docenten geven aan dat veel studenten slechts in beperkte mate interesse hebben in de internationaliseringinitiatieven en verkiezen hun stage te lopen in de buurt van hun woonplaats of hun opleiding te vervolledigen op de hogeschool. Via anderstalige gastsprekers en studenten die reeds een buitenlandse ervaring hebben opgedaan, tracht de opleiding studenten over de streep te trekken om een buitenlandse ervaring aan te vangen. De commissie meent dat de opleiding verder het zelfvertrouwen van de studenten dient te verstevigen om internationale ervaringen op te doen en raadt de opleiding aan na te gaan of de buitenlandse stageplaatsen studenten de mogelijkheid bieden om de vooropgestelde leerresultaten te verwerven. Verder meent de commissie dat docenten een nog actievere voorbeeldrol dienen op te nemen omtrent internationale competenties en ervaringen om zo studenten te enthousiasmeren. De commissie stelt wel vast dat de opleiding reeds beschikt over heel wat internationale competenties en invulling geeft aan internationalisation@home. De opleiding heeft contacten met hogescholen in Brussel, Mons en Verviers en organiseert internationale dagen. Studenten onderhouden contacten met studenten uit de partnerinstellingen via e-mail, al geven de studenten aan dat de inspanningsverhouding hierbij niet steeds evenwichtig is. De commissie beveelt de opleiding aan om andere media in te schakelen, waardoor studenten ook andere competenties kunnen verwerven. De opleiding beperkt het lesgeven in andere talen momenteel tot taalvakken. Ze bekijkt echter de mogelijkheden om volgend jaar een Engelstalig programma aan te bieden in functie van internationalisering. De commissie beveelt de opleiding aan pistes te onderzoeken ten einde de eigen studenten mee te laten profiteren van een dergelijk aanbod en raadt de opleiding aan actief in te zetten op Content and Language Integrated Learning (CLIL) binnen het opleidingsprogramma om uitwisselingen en authenticiteit te bevorderen.

De commissie meent dat de opleiding van in de eerste fase de **zelfstandigheid** bij de studenten sterker dient aan te wakkeren. Momenteel loopt doorheen het programma een groei op vlak van toenemende zelfstandigheid waarbij studenten spreekwoordelijk eerst bij het handje worden genomen en nadien geleidelijk worden losgelaten. De commissie meent dat

studenten hierdoor pas laat zelfredzaamheid verwerven en beveelt de opleiding aan hier van bij de start van de opleiding op in te zetten.

De commissie stelt vast dat de opleiding reeds beschikt over een visie omtrent **competentiegericht opleiden**, maar dat de uitvoering in de praktijk nog kan worden geoptimaliseerd. Volgens de studenten wordt momenteel nog veel gedoceed. Daarnaast worden veel groepswerken aangeboden, maar de invulling van deze groepswerken is eerder eentonig. Het competentiegericht leren vraagt andere werkvormen. De commissie mist een diversiteit aan actieve leervormen, zoals werkvormen die studenten toelaten om kritisch te reflecteren en taken waar de studenten leren om naar buiten te komen met hun resultaten. De commissie beveelt de opleiding dan ook aan meer innoverende werkvormen vanaf fase 1 aan te wenden binnen het onderwijsproces. De inspiratiegids waarover de opleiding beschikt, is hierbij een troef, maar ook hier dient de uitvoering binnen de opleiding nog te worden versterkt. Uit het gesprek met de docenten blijkt immers dat docenten momenteel nog te weinig vertrouwd zijn met deze handleiding omtrent activerende leervormen. De commissie beveelt de opleiding aan verder in te zetten op de toepassing hiervan. Verder is de commissie van mening dat binnen het huidige programma te weinig differentiatie is ingebouwd en dient de opleiding volgens de commissie mogelijkheden af te tasten om te studenten te laten excelleren.

De commissie beveelt de opleiding aan meer aandacht te besteden aan de **interdisciplinaire en campusoverschrijdende werking**. De afstand tussen de campussen in Geel en Turnhout wordt door verschillende stakeholders als vergepercieerd. De commissie acht het raadzaam te onderzoeken hoe de programma's op de meest efficiënte manier kunnen worden georganiseerd én tegelijkertijd de gevoelsmatige afstand tussen beide campussen kan worden verkleind. Daarnaast geeft de opleiding aan op vlak van interdisciplinair werken nog opportuniteiten te zien, bijvoorbeeld tussen studenten uit de afstudeerrichting Medical management assistant en de opleiding verpleegkunde. Momenteel kunnen wel reeds af en toe initiatieven op projectniveau worden teruggevonden, die zeker uitbreiding verdienen. De commissie beveelt de opleiding aan verder te onderzoeken hoe keuzeopleidingsonderdelen van verschillende opleidingen kunnen worden opgesteld voor de studenten, daar dit studenten kan toelaten zich te verbreden en verdiepen gelieerd aan de eigen werkpunten en talenten.

De commissie stelt vast dat de **materiële voorzieningen** het onderwijsproces mogelijk maken en toelaten verschillende leervormen te ondersteu-

nen. De campus Geel ligt in een groene omgeving waar de studenten dankbaar van genieten. Op het tijdstip van het visitatiebezoek werd de campus grondig gerenoveerd waarbij onder meer projectieschermen in de centrale hal werden geplaatst ter ondersteuning van de communicatie. De campus beschikt over een uitgebreide audiovisuele studio. De campus Turnhout beschikt over een kleurensysteem om de verschillende functies van de ruimtes aan te duiden. Beide campussen beschikken over een lokaal dat is ingericht als een bedrijvencentrum. Zowel de docenten als de commissie menen dat het nog verder dient te worden uitgewerkt.

Op beide campussen zijn auditoria, klaslokalen, een restaurant, een polyvalente ruimte... aanwezig. Zowel in Geel als in Turnhout is ook een bibliotheek aanwezig. De commissie mist op de twee locaties de vibes die gepaard gaan met de aanwezigheid van opleiding Office management. Ze beveelt de opleiding aan opties te onderzoeken om op beide campussen deze aanwezigheid meer zichtbaar te maken, bijvoorbeeld door verwezenlijkingen van studenten en docenten te afficheren. De commissie stelt vast dat het cursusmateriaal en de aangeboden handboeken voldoen aan het vooropgestelde niveau. Het materiaal wordt geactualiseerd en aangepast aan de noden van de studenten. De opleiding biedt voor gemeenschappelijke vakken één cursus aan op Toledo, wat door de studenten positief wordt onthaald.

De commissie stelt vast dat de opleiding beschikt over **deskundige docenten** met veel capaciteiten, wat ook door de studenten wordt bevestigd. Het korps is relatief ervaren en bestaat uit veel vastbenoemde docenten. De commissie treedt de opleiding bij in hun standpunt mensen te willen blijven motiveren om hun comfortzone te verlaten en zo bij te dragen aan de kwaliteitsverhoging binnen de opleiding. Het aantal docenten met **werkveldervaring** is beperkt, wat ook door de opleiding als werkpunt wordt aangeduid. Aan de hand van gastdocenten, praktijkprojecten en het onderhouden van goede, veelvuldige contacten met het werkveld tracht de opleiding hieraan tegemoet te komen. De opleiding uit ook de wens om docenten op stage te sturen in het werkveld, wat door de commissie wordt aangemoedigd. Toch meent de commissie dat er, zeker wat betreft de afstudeerrichting Management assistant en de bijhorende specialisaties, nood is aan bijkomende expertise uit het werkveld. De commissie beveelt de docenten ook aan sterker in te zetten op maatschappelijke dienstverlening om hun band met het werkveld te versterken. Bij **aanwerving** gaat de opleiding op zoek naar mensen met werkveldervaring of docenten die wensen met één been in de praktijk te blijven, wat door de commissie

positief wordt onthaald. De opleiding voorziet aanvangsbegeleiding waarbij nieuwe docenten onder meer een peter of meter krijgen toegewezen. Momenteel ontwikkelt de opleiding een nieuwe procedure omtrent functi-onerings- en evaluatiegesprekken. De commissie moedigt de opleiding aan hier sterk te blijven op inzetten.

Hoewel de commissie tijdens de gesprekken heeft kunnen kennismaken met een competent en gemotiveerd docentenkorps, heeft zij moeten vaststellen dat er aanzienlijke interne verdeeldheid heerst binnen het **team**, dat de stakeholders te weinig op één lijn staan en niet als één geheel naar buiten treden. De commissie kan begrip opbrengen voor de grote weer-slag die recente koerswijzigingen en financiële factoren op medewerkers hebben, maar waarschuwt de opleiding en haar leidinggevenden voor de negatieve impact van tweedracht, (al dan niet verdoken) weerstand tegen noodzakelijke veranderingen en discommunicatie op het pedagogische project dat nochtans organisatiewijd gedragen wordt. Het docentenkorps en de studentenbegeleiders verdienen een leidinggevende structuur die de open dialoog stimuleert, die inspireert en motiveert en elk individu naar waarde schat. Alleen op die manier kan een dam worden opgetrokken tegen de gelatenheid die hier en daar de kop op steekt.

De student/docentratio is redelijk hoog en docenten hebben veel verschillende opdrachten. De opleiding heeft hierdoor te kampen met een stijgen-de **werkdruk**. De commissie waardeert dat de opleiding docenten binnen de taakin-vulling meer ruimte wenst te geven om eigenaarschap mogelijk te maken. De commissie raadt ook aan opdrachten uit te besteden aan gastdocenten en mensen uit het werkveld structureler te betrekken bin-nen de opleiding om de werkdruk te verminderen. Verder beveelt de com-missie de opleiding aan om meer gebruik te maken van het aanbod van de centrale diensten.

De commissie meent dat gerichte **professionalisering** in functie van ef-ficiëntie een noodzaak is en raadt de opleiding aan hier een doordacht beleid rond op te zetten en uit te voeren. Docenten kunnen immers onder meer door de associatie met KU Leuven een beroep doen op een groot navormingsaanbod, maar geven aan hier omwille van de hoge werkdruk steeds minder en minder aan toe te komen. Volgens de commissie dient de opleiding ook sterker gebruik te maken van het professionaliseringsaan-bod dat reeds in huis aanwezig is. Docenten kunnen immers van elkaar veel leren. Ook de opleiding erkent sterker te moeten groeien op vlak van kennisdeling. Dat de docenten beschikken over een digitaal portfolio en de

opleiding verder ook over een professionaliseringsboek beschikt dat een overzicht biedt van de gevolgde navormingen, zijn volgens de commissie reeds stappen in de goede richting. De commissie beveelt de opleiding aan hier actief mee aan de slag te gaan. Doorwerkdagen voor docenten zouden de docenten volgens de commissie kunnen helpen om tijd te nemen om zich rustig te verdiepen en inhoud te halen waar de inhoud reeds aanwezig is, bijvoorbeeld rond blended learning. Verder waardeert de commissie de plannen van de dienst onderzoek om een professionaliseringstraject voor docenten uit te werken om docenten meer vertrouwd te maken met **onderzoek**. Ze beveelt de opleiding ook aan ideeën van docenten met betrekking tot onderzoeksprojecten en maatschappelijke dienstverlening maximaal te ondersteunen. Daarnaast dienen docenten zowel naar studenten als naar externen zichtbaar te maken waar ze mee bezig zijn binnen het vakgebied en hier de studenten actief bij te betrekken.

De opleiding wordt de voorbije jaren in toenemende mate geconfronteerd met zij-instromers met een vertroebeld zelfbeeld door mindere ervaringen in het hoger onderwijs. Daarnaast hebben meer en meer studenten niet het Nederlands als moedertaal. Bovendien wordt de opleiding de afgelopen tijd ook geconfronteerd met een verminderde **instroom**. Deze vermindering in studententaantallen heeft negatieve financiële gevolgen en werkt enigszins demotiverend op het personeel. Om deze daling tegen te gaan onderneemt de opleiding verschillende initiatieven om de opleiding aantrekkelijk te maken voor generatiestudenten, zoals het binnenhalen van goede, wervende projecten waarbinnen de leerdoelen worden afgedekt en het aanbieden van aantrekkelijke folders voor de verschillende afstudeerrichtingen en bijhorende specialisaties binnen de opleiding. Verder organiseert de opleiding onder meer infodagen, een opendeurdag, open lesdagen en kennismakingsworkshops op de campus. De commissie beveelt de opleiding aan ook te focussen op andere doelgroepen, bijvoorbeeld verpleegkundigen, en ook voor deze doelgroepen het opleidingsaanbod klant- en werkveldgeoriënteerd in te richten.

Om het beginniveau vast te stellen organiseert de opleiding **instaptesten** voor Frans en Nederlands. Wanneer de studenten niet het beoogde niveau behalen op deze instaptesten, worden deze studenten doorverwezen naar een niet-verplicht monitoraatstraject voor Frans of Nederlands. De commissie raadt de opleiding aan ook voor Engels een instaptest in te richten en bijhorende begeleiding te voorzien. De **vakspecifieke studentenbegeleiding** kan volgens de commissie nog worden versterkt. Voor Duits zijn de studenten bijvoorbeeld op zichzelf aangewezen op het vlak van bijscho-

ling. De commissie beveelt aan specifieke zelfstudiepakketten aan te bieden ter ondersteuning van studenten die moeilijkheden ondervinden.

De eerder beperkte omvang van de opleiding maakt een persoonlijke benadering tussen docenten en studenten mogelijk. Studenten geven aan een goed contact te hebben met de docenten, onder meer omwille van de aanspreekbaarheid van de docenten. De opleiding werkt student-gecentreerd en investeert in maatregelen om de studenten maximaal aan boord te houden, wat zich ook uit in een hoog studierement. **Trajectbegeleiding** zit structureel ingebed in het curriculum binnen het opleidingsonderdeel professionele ontwikkeling. Studenten krijgen hierbij soft skills aangereikt, die door het werkveld als cruciaal worden bestempeld. Het aantal contacturen voor professionele ontwikkeling neemt af naarmate de opleiding vordert. Doorheen de opleiding worden mensen van Secretary Plus uitgenodigd. In fase 1 bieden ze studenten een beeld op de arbeidsmarkt en de bijhorende vereiste attitudes. In fase 2 lichten ze toe hoe studenten sociale media dienen te gebruiken om zich te positioneren op de arbeidsmarkt. In fase 3 krijgen studenten sollicitatietraining als deel van de uitstroombegleiding.

De commissie stelt vast dat studenten met een beperking op een uitstekende manier worden begeleid. De opleiding beschikt over een contactpersoon voor studenten met een **functiebeperking**. Wanneer een student zich aanbiedt worden steeds de noden van de student besproken. Ook docenten leveren maximale inspanningen om het onderwijsproces voor studenten met een beperking haalbaar te maken zonder het niveau te verlagen. De commissie meent dat de opleiding zich meer dient te profileren als opleiding waar studenten met een functiebeperkingen faciliteiten krijgen aangeboden om hun parcours tot een goed einde te brengen.

Op beide campussen is een ombudspersoon aanwezig. De ombudspersonen geven aan vooral tijdens de examenperiode te worden geconsulteerd door studenten. Veelal betreffen de klachten persoonlijke zaken, al gebeuren er soms ook klassikale meldingen. Na het luisteren naar het verhaal van de student, neemt de ombudspersoon meestal rechtstreeks contact op met de betreffende docent. De ombudspersonen houden een overzicht bij van de activiteiten. De cases worden besproken met het opleidingshoofd, tevens de voorzitter van de examencommissie. Sinds academiejaar 2013-2014 komen de ombudspersonen van verschillende opleidingen van de hogeschool samen met tot doel zoveel mogelijk afstemming te creëren.

De studenten geven aan momenteel een groot aantal uren les te hebben en daarbij ook veel bijkomende taken te moeten maken, wat zorgt voor een vrij grote **studiebelasting**. De commissie waardeert dat de opleiding de taakbelasting in kaart wenst te brengen om hier in de toekomst efficiënter mee om te gaan. Verder voert de opleiding systematisch studietijdmetingen uit om een zicht te krijgen op de gemiddelde tijd die een student nodig heeft voor zijn competentieontwikkeling. De resultaten worden besproken waarna eventuele acties worden ondernomen waar nodig.

De commissie beveelt de opleiding aan initiatief te nemen op het vlak van **interne kwaliteitszorg**. De hogeschool is tijdens het opleidingsjaar 2012-2013 op zoek gegaan naar een structuur voor kwaliteitszorg. De kwaliteitsraad, waar ook mensen van de opleiding in zetelen, verzorgt metingen en evaluaties van opleidingsonderdelen waarvan de resultaten worden teruggekoppeld naar de betrokken docenten. De commissie stelt vast dat de opleiding beschikt over een goed uitgewerkt kwaliteitshandboek en de operationele jaaractieplannen PCDA-gewijs opvolgt. De continuïteit van uitvoering van initiatieven op vlak van kwaliteitszorg verdient bijzondere aandacht omwille van de recente overdracht van de taak van de kwaliteitscoördinator. De commissie beveelt de opleiding aan de duidelijke conclusies omtrent het campusoverschrijdend beleid uit het kwaliteitsplan te implementeren, daar de uitvoering momenteel ontbreekt.

De opleiding beschikt over opleidingsvergaderingen waarbij docenten **inspraak** hebben. Studenten hebben inspraak via het studentenforum en de studentenraad en hebben het gevoel au sérieux te worden genomen, al heeft de commissie vastgesteld dat deze inspraakorganen nog te weinig worden gebruikt voor het bespreken van essentiële topics. De individuele inspanningen van het recentelijk aangeworven opleidingshoofd met betrekking tot communicatie met de verschillende stakeholders, worden door alle betrokken als waardevol bevonden. Studenten waarderen dat het opleidingshoofd in de klassen gaat om de knelpunten vast te stellen.

De verbeteracties die ondernomen worden verdienen een meer gedragen, uitgesproken langetermijnvisie. Aanbevelingen van de vorige visitatie werden grotendeels opgevolgd, al gebeurde dit niet steeds even accuraat, bijvoorbeeld voor wat betreft het opzetten van een alumnibeleid. Daarnaast merkt de commissie op dat de opleiding recentelijk veel projecten heeft geïnitieerd, niettemin benadrukt ze het belang van een masterplan en het matchen van de initiatieven met een bewuste strategie. De commissie beveelt de opleiding bijgevolg aan een prioriteitenlijst voor acties op te

stellen en raadt aan de ontwikkelingen binnen de opleiding zichtbaar te maken voor zichzelf en voor alle stakeholders. Verder adviseert de commissie de opleiding vertrouwen te hebben en voldoende tijd te besteden om resultaten te bereiken op basis van de opgestarte initiatieven.

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

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

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

De commissie stelt vast dat de opleiding erin slaagt het beoogde eindniveau op het **niveau van een professionele bachelor** af te toetsen. De opleiding stelt competentiegericht evalueren voorop en hanteert een brede mix aan evaluatievormen om hieraan tegemoet te komen. Afhankelijk van de materie die wordt getoetst, worden zowel mondelinge als schriftelijke formatieve en summatieve evaluatievormen inzet. Ook peerassessment heeft zijn ingang gevonden binnen de opleiding, al kan hier volgens de commissie nog sterker worden op ingezet.

De opleiding heeft de **toetspraktijk** afgestemd op het nieuwe onderwijsconcept. Het e-portfolio vormt hierbij een rode draad doorheen de opleiding en mondt uit in de bachelorproef, waarbij de student bewijst klaar te zijn om als jonge professional aan de slag te gaan. De leerlijndocumenten bevatten een toetsplan voor alle opleidingsonderdelen binnen de leerlijn. De bepaling van de toetswijze gebeurt in overleg met alle betrokken docenten. De commissie waardeert ook dat toetsen gezamenlijk worden opgesteld voor docenten die hetzelfde opleidingsonderdeel geven op de verschillende campussen. Verder heeft de opleiding recentelijk toetsmatrices opgesteld om het toetsgebeuren binnen de opleiding in kaart te brengen. Per opleidingsonderdeel staan de getoetste leerresultaten en de evaluatievorm omschreven. Een andere matrix biedt een overzicht van de detailinfo met betrekking tot de toetsing van de praktijkprojecten per academiejaar. De commissie waardeert ook de jaarlijkse kwaliteitscontrole die de opleiding met alle betrokkenen uitvoert op de toetsing aan de hand van toetsreviews.

De commissie beveelt de opleiding aan blijvende aandacht te besteden aan de verdere implementatie van het **toetsbeleid**, dat nog maar in de kinderschoenen staat en adviseert de opleiding aan te leunen bij partnerinstellingen met een expertise dienaangaande. De opleiding levert reeds inspanningen op het vlak van validiteit, betrouwbaarheid en transparantie. Strokkend met het toetsbeleid op hogeschoolniveau hecht de opleiding veel belang aan de communicatie in verband met toetsen, het werken aan

en met een toetsplan en competentiegericht toetsen. De commissie erkent deze inspanningen en beveelt de opleiding aan nog verder in te zetten op de authenticiteit van toetsen. Ook de cesuurbepaling dient volgens de commissie nog verder op punt te worden gesteld. De commissie is tevreden dat de opleiding acties heeft ondernomen om deze beoordeling gelijk te laten verlopen. Verder stelt de commissie vast dat de studenten op de hoogte zijn van hoe de beoordeling gebeurt. Ze kunnen hiervoor een beroep doen op de ECTS-fiches en het onderwijs- en examenreglement. De commissie is wel bezorgd over het toedienen van punten voor aanwezigheid tijdens opleidingsonderdelen, omdat ze de link met het competentiegericht evalueren hierbij in vraag stelt.

Na het lezen van enkele afstudeerwerken heeft de commissie vastgesteld dat deze voldoen, maar dat de kwaliteit wisselend is. De commissie beveelt de opleiding aan een hogere **kwaliteitsnorm te hanteren** voor de stageopdracht en de bachelorproef voor alle leerlijnen. De commissie raadt de opleiding ook aan de opdracht op de stageplaats nauwkeuriger uit te schrijven. Momenteel beperkt de opdracht zich teveel tot de dienst waar de stage wordt gelopen en de commissie meent dat deze opdracht organisatiebreed moet worden uitgebreid, gericht ten aanzien van verschillende stakeholders. Voor de afstudeerrichting Management assistant stelt de commissie vast dat zij de kwaliteit van afstudeerwerken soms lager beoordeelt dan de opleiding. Ze meent dat enkele verslagen ook niet getuigen van verworven competenties door het ontbreken van reflectie en aanwijzingen omtrent het nemen van initiatief en de beperkte literatuurstudie. Ook voor de afstudeerrichting Medical management is de commissie van mening dat de beoordeling dient te worden herbekeken in het licht van het domeinspecifieke leerresultatenkader. De kwaliteit van de vertaalopdrachten binnen de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk ligt daarentegen hoog. De commissie meent dat de vertaalopdracht studenten de mogelijkheid biedt te bewijzen dat ze het beoogde eindniveau hebben behaald. Alle studenten dienen hun bachelorproef te presenteren en verdedigen voor een jury. Voor campus Turnhout bestaat deze jury uit de bachelorproefbegeleider en een tweede docent. In campus Geel zetelen naast docenten ook mensen uit het werkveld in de jury. Het werkveld geeft aan dat sommige studenten blokkeren tijdens de mondelinge presentatie van hun bachelorproef. De commissie meent dat de opleiding tijdens de opleiding studenten meer oefenkansen moet bieden om de presentatievaardigheden echt te beheersen, zodat deze op het eind van de opleiding verworven zijn.

Een hoog percentage studenten behaalt hun diploma in drie jaar (71 tot 92 procent in de periode 2009-2012 in vergelijking met het Vlaams gemiddelde dat 70 tot 81 procent bedraagt). **Afgestudeerden** vatten na afloop een vervolgopleiding aan of stappen in het werkveld. Uit de meest recente alumnibevraging blijkt dat studenten uit de afstudeerrichting Medical management assistant makkelijk werk vinden dat onmiddellijk aansluit bij hun diploma. Voor de andere afstudeerrichtingen is dit niet zo duidelijk. Uit een alumnibevraging blijkt dat slechts 65 procent van de afgestudeerden is tewerkgesteld op basis van het behaalde diploma. De commissie raadt aan hierover te reflecteren. De alumni geven wel aan vaak aan het werk te kunnen in hun stagebedrijf. Hoewel het werkveld tevreden is, wijst de commissie de opleiding op het gevaar op te leiden voor de omringende bedrijven en raadt de opleiding aan de afzetmarkt uit te breiden.

De opleiding slaagt er volgens de commissie in een voldoende basis aan te leveren zodat de alumni het werkveld kunnen betreden. Het niveau voor Engels beantwoordt bijvoorbeeld aan het B2-niveau en voor sommige studenten C1-niveau wat aantoont dat de opleiding goede resultaten behaalt voor het taalniveau Engels voor specifieke doeleinden. De commissie waardeert ook dat studenten een verhoogd zelfbeeld hebben bij afstuderen en meent dat de opleiding hier dient mee uit te pakken. Studenten uit de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk worden volgens de commissie het sterkst opgeleid, rekening houdende met het eerder vermelde feit dat de opleiding zich richt tot het opleiden van praktische bedrijfsvertalers. Dit wordt ook door de werkveldvertegenwoordigers beaamd, die vooral tevreden zijn over het **niveau van de afgestudeerden** uit deze afstudeerrichting en hun vertrouwdheid met verschillende vertaaltools. De studenten uit het afstudeertraject Bedrijfsvertaler en -tolk zijn beduidend meer tevreden dan de andere studenten. Zij hebben ook het gevoel echt als vertaler aan de slag te kunnen en zichzelf nuttig te kunnen maken. Wat de afstudeerrichting Medical management betreft, raadt de commissie de opleiding aan studenten nog sterker voor te bereiden op vlak van multidisciplinaire inzetbaarheid. Studenten binnen de afstudeerrichting Management assistant dienen volgens de commissie voldoende generalistisch te worden opgeleid om de wendbaarheid voor de toekomst te garanderen. Tegelijkertijd moet de individuele expertise worden gestimuleerd.

Uit het werkveld blijkt algemeen een zekere **tevredenheid** omtrent het behaalde niveau van de afgestudeerden van de opleiding. De werkveldvertegenwoordigers geven wel aan dat studenten, ondanks de geboden oefenkansen, niet voorbereid lijken of zich erg oncomfortabel voelen bij het

telefoneren. Het werkveld vraagt aan de opleiding hier aan de hand van simulaties nog meer op voor te bereiden. Werkveldvertegenwoordigers geven verder aan bij de studenten soms de interesse voor het rekenkundige te missen, bijvoorbeeld wat betreft het maken van juiste berekeningen of het overtuigen met cijfers. Ook hier dient de opleiding verdere aandacht aan te besteden. Uit het gesprek met de studenten blijkt slechts een gedeeltelijke tevredenheid over de gevolgde opleiding, met uitzondering van de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. De alumni zijn tevreden over de link tussen de verworven competenties binnen de opleiding en de uitvoering in het werkveld. Vooral de ICT-skills komen in het werkveld erg van pas. Ze geven aan erg gegroeid te zijn in hun softskills door de vele opdrachten die ze hebben moeten uitvoeren tijdens de opleiding. Videoconferencing en Enterprise resource planning (ERP) zijn niet aan bod gekomen binnen de opleiding, maar de alumni geven aan hier geen problemen mee te ondervinden in het werkveld. De inhoud met betrekking tot EHBO en economie mochten volgens de alumni wel op een meer praktijkgerichte manier aan bod zijn gekomen binnen de opleiding. Studenten geven ook aan vooral zelfzeker te zijn op vlak van Engels, maar dit minder te zijn voor Duits en Frans.

Het baart de commissie zorgen dat de studenten en de alumni momenteel geen overtuigend opleidingsimago uitdragen. De opleiding dient hier zorgvuldig rond op te treden en het geheel verder af te stemmen op de noden van de verschillende stakeholders. Een goed uitgewerkte **alumniwerking**, waar de opleiding momenteel niet over beschikt, kan hierbij helpen. De facebookpagina voor alumni is volgens de commissie reeds een goede aanzet, maar de commissie adviseert de opleiding de diverse stakeholders actiever te betrekken.

De commissie besluit dat de opleiding erin slaagt de beoogde leerresultaten te realiseren en hiervoor beschikt over een adequaat systeem van beoordeling, dat weliswaar nog verdere uitwerking en opvolging verdient, maar waarvan de basis reeds aanwezig is. De opleiding past een brede waaier aan toetsvormen toe om het gerealiseerde eindniveau af te toetsen en behaalt een hoog studierement in vergelijking met het Vlaams gemiddelde. Wat betreft de afstudeerrichting Medical management assistant en de afstudeerrichtingen Management assistant op beide campussen meent de commissie dat de bachelorproef en het stageverslag nog verder dienen te worden geherdefinieerd en geoptimaliseerd in functie van het domeinspecifieke leerresultatenkader. De wisselende kwaliteit van de bestudeerde eindwerken en de beperkte tevredenheid uitgesproken door

verschillende stakeholders, maakt dat de commissie het gerealiseerd eindniveau als voldoende beoordeelt. Voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk baseert de commissie haar oordeel onder meer op de sterke output van de vertaalopdrachten en de beduidend hogere tevredenheid bij de het werkveld en de alumni. De combinatie van deze factoren maakt dat de commissie voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk het gerealiseerde eindniveau als goed beoordeelt.

Integraal eindoordeel van de commissie

| | |
|---|------------------|
| Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau - Afstudeerrichting Medical management assistant - Afstudeerrichting Management assistant – Geel - Afstudeerrichting Management assistant – Turnhout - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk | V V V V |
| Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces - Afstudeerrichting Medical management assistant - Afstudeerrichting Management assistant – Geel - Afstudeerrichting Management assistant – Turnhout - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk | V V V V |
| Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau - Afstudeerrichting Medical management assistant - Afstudeerrichting Management assistant – Geel - Afstudeerrichting Management assistant – Turnhout - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk | V V V G |

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

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

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

- Versterk de link tussen de visie, het onderwijsproces en het opleidings-specifieke competentiekader.
- Stem verder af omtrent het uitdragen van een gemeenschappelijke en gedragen visie en zet de sterktes van de opleiding in de verf bij het verkondigen van de visie via alle mogelijke kanalen. Overweeg om een effectief beleidsplan voor de implementatie van de visie uit te schrijven om zo een breed en sterk draagvlak te creëren bij alle stakeholders.
- Bevraag systematisch het werkveld en het vakgebied om zo de kwaliteit van de afstudeerrichtingen te verhogen en de adviesraden nieuw leven in te blazen. Toets de afstemming tussen de opleiding en het werkveld af en stel toetscriteria op ter opvolging van de nieuwe leerlijnen.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

- Stimuleer een bottom-up cultuur om studenten, alumni en werkveld actiever te betrekken net zoals docenten bij de vormgeving van het opleidingsprogramma.
- Vergroot zowel de horizontale als de verticale samenhang binnen het opleidingsprogramma en blijf inspanningen leveren om overlap binnen het curriculum te vermijden.
- Push studenten om meer initiatief te nemen en te excelleren en zet hierbij actief in op het verruimen van het gezichtsveld van de studenten. Moedig hen aan hun eigen parcours te kiezen en hun stages nog meer in te zetten in functie van hun talenten en werkpunten.
- Zet actief in op Content and Language Integrated Learning om uitwisselingen en authenticiteit te bevorderen.
- Besteed meer aandacht aan de interdisciplinaire en campusoverschrijdende werking.
- Verhoog de werkveldervaring binnen het docentenkorps. Zet sterker in op maatschappelijke dienstverlening om de band met het werkveld te versterken. Zet een doordacht beleid op om professionalisering in functie van efficiëntie en noodzaak uit te voeren. Maak hierbij sterker gebruik van het professionaliseringsaanbod dat reeds in huis aanwezig is en zet in op kennisdeling.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

- Blijf verdere aandacht besteden aan de implementatie van het toetsbeleid en leun aan bij instellingen met expertise dienaangaande. Leg bijvoorbeeld bij het toedienen van punten steeds de link met het competentiegericht evalueren dat voorop wordt gesteld en besteed extra aandacht aan de authenticiteit van toetsen en de cesuurbepaling.
- Schrijf een hogere kwaliteitsnorm uit voor de stageopdracht en de bachelorproef voor alle leerlijnen. Herdefinieer ook de opdracht van de stageopdracht tot een organisatiebrede taak.
- Cultiveer de uitwerking van een alumnibeleid en tracht afgestudeerden actief te betrekken bij de vormgeving van de opleiding. Besteed bij deze vormgeving ook voldoende aandacht aan de noden van de verschillende stakeholders.

THOMAS MORE MECHELEN

Bachelor in het Office management

SAMENVATTING VISITATIERAPPORT

Bachelor in het Office management

Op 24 en 25 april 2014 werd de Bachelor in het Office management van de Thomas More Mechelen, in het kader van een onderwijsvisiteatie 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 opleiding Office management behoort tot de groep Mens en Maatschappij van Thomas More. De opleiding biedt de afstudeerrichting Intercultural relations management en de afstudeerrichting Management assistant aan. Naast de dagopleiding richt de opleiding voor de afstudeerrichting Management assistant een studietraject voor werkstudenten in zoals geregistreerd in het Hogeronderwijsregister: namelijk de avondopleiding (64 studiepunten). Deze opleiding is toegankelijk voor houders van een graad Meertalig secretariaat (HBO5). Daarenboven heeft de opleiding sinds 2008 een samenwerkingsakkoord met Haute Ecole Galilée om een bi-diplomeringsstraject aan te bieden dat toegankelijk is voor studenten uit de afstudeerrichting Management assistant.

De opleiding beschikt over een duidelijke profilering en weet deze helder mee te delen aan de verschillende stakeholders. De opleiding wenst studenten op te leiden tot 'office managers die proactief en probleemoplossend vernieuwing binnen de werkorganisatie doorvoeren.' Om deze ambitie waar te maken zijn volgens de opleiding een stevige kennisbagage, organisatorische vaardigheden en personal skills nodig. Vanaf academiejaar 2014-2015 start de opleiding met de implementatie van een nieuw opleidingsconcept, geïnspireerd op de rol van een office manager in 2020. De opleiding wenst in de toekomst de polyvalentie en de inzet op talen te behouden en daarnaast meer in te zetten op wendbaarheid.

Volgens de cijfers van Datawarehouse Hoger Onderwijs zijn er tijdens academiejaar 2011-2012 147 studenten ingeschreven, waarmee de opleiding een marktaandeel van 3,97 procent realiseert.

Programma

Het aangeboden opleidingsprogramma zit sterk in elkaar. Studenten kiezen bij aanvang van het programma een afstudeerrichting en een bijhorende verdieping. Binnen de afstudeerrichting Management assistant kunnen studenten kiezen voor Human resources of Customer relations. Studenten die intekenen voor de afstudeerrichting Intercultural relations management kunnen kiezen voor Azië (China) of Europa, waarbij ze zich in een extra taal en bijhorende cultuur verdiepen, namelijk Chinees of Duits of Spaans. In het nieuwe opleidingsprogramma dat vanaf 2014-2015 zal worden geïmplementeerd, kiest de opleiding om het eerste jaar gemeenschappelijk te houden daar men meent dat beide afstudeerrichtingen hier baat bij hebben.

Het programma stelt hoge eisen en vergt veel inzet van de studenten. Ook de studiebelasting voor het studietraject voor werkstudenten is hoog. Naast de acht uren onderwijsactiviteiten gespreid over twee dagen, worden de studenten geacht ook zelfstandig aan de slag te gaan. Het merendeel van de studenten kiest er dan ook voor het studiepakket op te splitsen in verschillende academiejaren.

De opleiding slaagt erin adequate inhoud aan te leveren die afgestemd zijn op de noden van het werkveld, al dient de opleiding meer mogelijkheden te bieden om de aangeboden inhoud verder uit te diepen. Studenten lopen in het huidige programma enkel stage in het derde opleidingsjaar. In het nieuw opleidingsprogramma plant de opleiding een uitbreiding van de hoeveelheid stage, waarbij een Franstalige tweedejaarsstage zal worden

ingevoerd. Het concept van de bachelorproef dient herbekeken te worden, waarbij dient te worden overwogen om de bachelorproef meer te koppelen aan de rest van de opleiding, eventueel specifiek aan de stage. Sinds het academiejaar 2013-2014 is de opleiding afgestapt van de uitvoering van een reëel project en dienen studenten enkel in groep het businessplan op te stellen over de verschillende trajecten heen.

De inhoud en de vorming van het studietraject voor werkstudenten vol-
doen, maar zijn voor verbetering vatbaar. Het onderwijsproces en de werk-
vormen binnen het studietraject voor werkstudenten dienen meer te wor-
den afgestemd op het doelpubliek. Voor de stage worden aan de studenten
dezelfde eisen gesteld als binnen de reguliere opleiding. Onder bepaalde
voorwaarden kunnen studenten stage lopen op de eigen werkplaats. Even-
tueel dienen de studenten een bijkomende opdracht uit te voeren in func-
tie van de stage. De studenten worden wel vrijgesteld voor de bachelor-
proef.

De opleiding levert inspanningen omtrent internationalisering en streeft
internationale en interculturele competenties na. Binnen het curricu-
lum wordt Internationalisation@home aangeboden. Studenten kunnen
daarnaast inschrijven voor verschillende buitenlandse ervaringen, zoals
kortlopende projecten, studie-uitwisselingen of buitenlandse stages, waar
vooral door studenten uit de afstudeerrichting Intercultural relations ma-
nagement actief wordt op ingegaan.

Ter ondersteuning van het leerproces maakt de opleiding gebruik van in-
spirerende handboeken. Daarnaast biedt de opleiding cursusmateriaal dat
inhoudelijk volstaat, maar waarbij een meer verzorgde aanbidding wense-
lijk is. Een didactische coach geeft input aan docenten omtrent onderwijs-
ontwikkelingen en reikt vernieuwende ideeën aan. De opleiding tracht ook
authentieke beroepsopdrachten en -contexten aan te bieden aan de hand
van projecten. Studenten geven echter aan soms wat authenticiteit te mis-
sen binnen deze opdrachten, waardoor de essentie verloren gaat.

Beoordeling en toetsing

Het evaluatiesysteem zit goed in elkaar. De opleiding voorziet voldoende
differentiatie in de evaluatie van de studenten en past de verschillende
evaluatievormen aan volgens de te bereiken leerresultaten. Kennis- en
vaardigheidstoetsen worden in verschillende vormen georganiseerd:
schriftelijk of mondeling, tussentijds of permanent. Daarnaast past de op-
leiding volgende competentietoetsen toe: project- en praktijkopdrachten,

paper, peerassessment, portfolio's, reflectieverslagen, presentaties en casustoetsen. Het aandeel competentietoetsen neemt toe naarmate de opleiding vordert.

De opleiding slaagt erin duidelijk te communiceren omtrent evaluatie ten aanzien van de studenten. Deze krijgen niet alleen bij het begin een passende uitleg waardoor ze op de hoogte zijn van de wijze van evalueren, maar worden ook doorheen het proces bijgestuurd aan de hand van gerichte feedback.

Begeleiding en ondersteuning

De opleiding Office management is gehuisvest op campus De Vest en maakt ook gebruik van de nabijgelegen campus De Ham. De opleiding beschikt over een mediatheek en voldoende materiaal dat kan worden uitgeleend. Op het tijdstip van de visitatie werden de materiële voorzieningen geoptimaliseerd, waarvoor ook input werd gevraagd aan de studenten en het personeel. De opleiding plant om binnen de vernieuwde campus De Vest een business school look op te wekken.

Via de studietrajectbegeleider en de studentenbegeleider hebben alle studenten de mogelijkheid om faciliteiten aan te vragen. De opleiding beschikt verder over een ombudsdienst die bijvoorbeeld tussenkomt gedurende de examenperiode. De ombudspersoon meent dat door de kleine afstand tussen studenten en docenten het aantal tussenkomsten beperkt blijft.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

Uit de cijfers van Datawarehouse Hoger Onderwijs blijkt dat het diploma-rendement per instromende cohorte tot 2012 voldoet aan de verwachtingen. Het studierendement ligt wisselend iets hoger of iets lager dan het Vlaams gemiddelde.

Afgestudeerden stromen vlot door naar de arbeidsmarkt of studeren verder en zijn van mening dat de opleiding aansluit op wat in de praktijk wordt verwacht. De verworven competenties worden door hen quasi dagelijks toegepast en ze beschouwen de verworven samenwerkingsvaardigheden als een meerwaarde. Het werkveld meent dat studenten wel beschikken over de theoretisch achtergrond, maar dat het omzetten van deze theorie in praktijk en de zelfredzaamheid van studenten hoger kan.

Bi-diplomerig

Studenten uit de afstudeerrichting Management assistant kunnen inschrijven voor het bi-diplomerigstraject met als doel het behalen van het dubbel diploma. De meerwaarde van het behalen van de beide diploma's wordt echter niet voldoende gepromoot. De opleidingen dienen verder nog sterker samen te werken en onderling af te stemmen over de na te streven competenties en het daaruit voortvloeiend programma.

OPLEIDINGSRAPPORT Bachelor in het Office management Thomas More Mechelen

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Office management aan Thomas More Mechelen. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 24 en 25 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 bachelor- of masteropleiding 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 Office management behoort tot de groep Mens en Maatschappij van Thomas More. De opleiding is onderdeel van een hogeschool die sinds drie jaar deel uitmaakt van een fusieproces. In 2010 fuseerde De toenmalige Katholieke Hogeschool Mechelen met Lessius (Antwerpen). In 2012 werd Lessius uitgebreid met Katholieke Hogeschool Kempen, wat leidde tot de naamsverandering van de hogeschool.

De opleiding Office management is gehuisvest op campus Vest en maakt ook gebruik van de nabijgelegen campus Ham. De aansturing van de opleiding gebeurt door het opleidingshoofd onder supervisie van de groepsvoorzitter. Op campusniveau beschikt de opleiding over een campusverantwoordelijke. De opleidingscoördinator stuurt zijn team aan en zet in overleg de klijtlijnen voor de opleiding uit. De opleidingscoördinator geeft samen met de opleidingsraad, waarin het docententeam vertegenwoordigd is, leiding aan de opleiding. De studenten hebben inspraak via het studentenplatform. Als derde overlegpartner wordt het werkveld geconsulteerd, onder meer via de Adviesraad.

Volgens de cijfers van Datawarehouse Hoger Onderwijs zijn er tijdens academiejaar 2011-2012 147 studenten ingeschreven, waarmee de opleiding een marktaandeel van 3,97 procent realiseert.

De opleiding biedt twee afstudeerrichtingen aan, namelijk de afstudeerrichting Intercultural relations management (180 studiepunten) en de afstudeerrichting Management assistant (180 studiepunten). Naast de dagopleiding richt de opleiding voor de afstudeerrichting Management assistant een studietraject voor werkstudenten in zoals geregistreerd in het Hogeronderwijsregister: namelijk de avondopleiding (64 studiepunten).

Deze opleiding is toegankelijk voor houders van een grauaat Meertalig secretariaat (HBO5).

Het zelfevaluatie rapport bood een duidelijke omschrijving van de structuur en het achterliggend concept van de opleiding en vormde een heldere basis voor de gesprekken.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding Office management als goed voor de afstudeerrichting Management assistant, voor de afstudeerrichting Intercultural relations management en voor het studietraject voor werkstudenten. De commissie beoordeelt het beoogde eindniveau als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.

De opleiding hanteert 15 **opleidingsspecifieke leerresultaten**, die gekend zijn door de studenten. Deze leerresultaten zijn vrij gelijklopend met het domeinspecifieke leerresultatenkader en werden afgetoetst aan het werkveld via de adviesraad en aan de afgestudeerden door middel van een alumni-enquête. De domeinspecifieke leerresultaten informatievaardigheden en mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid werden door de opleiding opgesplitst. Daarnaast werd ook een apart leerresultaat omtrent interculturaliteit toegevoegd. De commissie vindt het sterk dat de opleiding de opleidingsspecifieke leerresultaten bundelt in vijf beroepsrollen: meertalige communicator, informatiebeheerder, comanager, organisator/coördinator, groeiende professional. De opleiding beschouwt de vijf beroepsrollen en de bijhorende grafische weergave als een bevattelijke manier om te kunnen spreken over het opleidingsprofiel met de verschillende stakeholders. Deze beroepsrollen zijn van toepassing voor de beide afstudeerrichtingen. Studenten uit de afstudeerrichting Management assistant verwerven echter meer inzicht in management door meer economisch gerichte vakken en leren de integratie van de Office pakketten beter beheersen. Binnen de afstudeerrichting Intercultural relations management worden studenten intercultureler en met uitgebreidere taalvaardigheid gevormd. De opleiding beschikt over een competentiehandboek waarin voor alle leerresultaten een niveauperdeling werd gedefinieerd gaande van elementair-, doorgroei-, integratie- tot expertniveau. Voor elk leerresultaat staat eveneens omschreven welk niveau van kennis/vaardigheden de afgestudeerde behaalt, in welke context hij dat leerresultaat gebruikt en welke mate van autonomie hij voor dat leerresultaat dient te bezitten.

De opleiding beschikt over een duidelijke **profilering** en weet deze helder mee te delen aan de verschillende stakeholders. De opleiding wenst studenten op te leiden tot 'office managers die proactief en probleemoplossend vernieuwing binnen de werkorganisatie doorvoeren.' Om deze ambitie waar te maken zijn volgens de opleiding een stevige kennisbagage, organisatorische vaardigheden en personal skills nodig. De opleiding profileert zich verder door in te zetten op het handelen vanuit inzicht en tracht aan de hand van beroepstaken en beroepscontacten inzicht in de struc-

tuur en het beleid van de organisatie te bewerkstelligen. Daarnaast zet de opleiding in op het ontplooiën van de interculturele competentie die ze definieert als 'het gepast en effectief beheren van interactie tussen mensen, die in zekere mate verschillende of uiteenlopende affectieve cognitieve of gedragsmatige oriëntaties op de wereld vertegenwoordigen' (definitie van Spitzberg, 1989). Tot slot kiest de opleiding ervoor zich te profileren door studenten generiek op te leiden en wenst ze studenten af te leveren die onmiddellijk inzetbaar zijn in verschillende beroepscontexten. De aanvullende trajecten die de opleiding inricht, bieden de studenten mogelijkheden om inzicht te verwerven in hun favoriete toekomstige werkcontext.

Vanaf academiejaar 2014-2015 start de opleiding met de implementatie van een **nieuw opleidingsconcept**, geïnspireerd op de rol van een office manager in 2020. De opleiding wenst in de toekomst de polyvalentie en de inzet op talen te behouden en daarnaast meer in te zetten op wendbaarheid. Binnen dit nieuwe concept kiest de opleiding ervoor drie rollen van de toekomstige office manager meer uit te diepen. De opleiding benadrukt hierbij de rol van de office manager als integrator die het proces en het resultaat in het oog houdt. Verder beklemtoont de opleiding de rol van work process manager die een opdracht projectmatig aanpakt. Tot slot dient de student als relatiemanager oog te hebben voor de verschillende relaties binnen de organisatie en de relaties van de organisatie met de omgeving buiten de organisatie. De commissie deelt met de opleiding het geloof in het nieuwe opleidingsconcept en meent dat het een interessante invalshoek vormt om de opleiding Office management vorm te geven.

Hoewel de opleiding aangeeft te investeren in een doorgedreven samenwerking met het **werkveld**, meent de commissie dat het werkveld actiever kan betrokken worden bij de werking van de opleiding. Ook het werkveld is immers vragende partij om de samenwerking te intensifiëren. Werkveld-vertegenwoordigers zijn wel tevreden dat de opleiding zich leergierig opstelt en hen vrij frequent contacteert.

Wat betreft de afstemming van de opleiding op de actuele eisen van het **vakgebied** in internationaal perspectief, stelt de commissie vast dat de opleiding inhoudelijk up to date is. De opleiding is lid van beroepsverenigingen en heeft in samenwerking met de associatiepartners die ook de opleiding Office management aanbieden een **benchmarking** laten uitvoeren. De commissie waardeert verder dat de opleiding deel uitmaakt van de European Languages and Business Association (het ELABA-netwerk) wat toelaat af te stemmen met gelijkgezinden over verschillende praktijken,

zoals bijvoorbeeld evaluatie. Toch meent ze dat de opleiding momenteel nog teveel op zichzelf is gericht. Ze beveelt de opleiding aan de eigen sterktes uit te spelen ten aanzien van anderen en nog meer uitwisselingen op te zetten met partners om van elkaar te leren. De opleiding is er zich van bewust dat bijvoorbeeld de samenwerking met de fusiepartner nog kan worden versterkt, waarbij beiden voordeel kunnen halen uit deze samenwerking. Verder stimuleert de commissie inspanningen om op nationaal niveau elkaar te helpen. Een voorbeeld hiervan zijn de contacten die de opleiding reeds heeft gehad met een andere hogeschool omtrent taalbeleid. Ook op het vlak van taalcompetenties en de overige leerresultaten kunnen de verschillende opleidingen volgens de commissie gezamenlijke stappen zetten wat betreft de vertaling in descriptoren. Zo kan een groter draagvlak gecreëerd worden waarin het leren van elkaar centraal staat. Zeker op het vlak van internationale competenties kan de opleiding volgens de commissie haar knowhow met andere hogescholen delen.

De opleiding heeft sinds 2008 een samenwerkingsakkoord met Haute Ecole Galilée om een **bi-diplomeringstraject** aan te bieden. De commissie waardeert dat de studenten uit de afstudeerrichting Management assistant kunnen inschrijven voor het bi-diplomeringstraject met als doel het behalen van het dubbel diploma. Na het bestuderen van de vooropgestelde doelstellingen van de partnerinstelling en het gesprek met de opleidingsverantwoordelijken van beide instellingen, besluit de commissie dat het beoogde eindniveau overeenstemt met het domeinspecifiek referentiekader, maar beveelt ze de opleidingen aan sterker samen te werken en onderling af te stemmen over de na te streven competenties. In tegenstelling tot de bezochte opleiding staat het competentiegericht werken bij de partnerinstelling nog in de kinderschoenen, daar men tot voor de invoering van het decreet in november 2013 een sterke toespitsing kende op inhouden (Décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études). De commissie meent dat de opleiding een betekenisvolle partner zou kunnen zijn voor de partnerinstelling bij de verdere implementatie, ook ter versterking van de eigen finaliteit.

Samenvattend besluit de commissie dat het beoogde eindniveau van de opleiding voldoet aan de vooropgestelde kwaliteitseisen en dit zowel voor het reguliere traject als voor het studietraject voor werkstudenten. De opleiding heeft de opleidings specifieke leerresultaten sterk gebundeld in vijf beroepsrollen die passen qua niveau en oriëntatie binnen het gevalideerde domeinspecifieke leerresultatenkader en aansluiten bij de eisen die gesteld worden door het (intern)nationale werkveld. De opleiding slaagt

erin op een heldere manier te communiceren met de verschillende stakeholders omtrent de na te streven doelstellingen. De opleiding kan de betrokkenheid van het werkveld intensifiëren en dient zowel binnen professionele organisaties als met andere instellingen meer kennis uit te wisselen. Deze bevindingen afwegend, beoordeelt de commissie het beoogde eindniveau al goed voor de afstudeerrichting Management assistant, de afstudeerrichting Intercultural relations management en het studietraject voor werkstudenten.

De commissie besluit dat het beoogde eindniveau van het bi-diplomerings-traject aansluit bij het domeinspecifieke leerresultatenkader, maar dat het competentiegericht werken hierbij verder dient te worden uitgewerkt. Op basis van het doorgenomen materiaal en de aanvullende gesprekken beoordeelt de commissie generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende voor het aangeboden bi-diplomerings-traject.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Office management als goed voor de afstudeerrichting Management assistant en voor de afstudeerrichting Intercultural relations management. De commissie beoordeelt het onderwijsproces als voldoende voor het studietraject voor werkstudenten en voor het bi-diplomerings-traject.

De opleiding heeft zich voor de opbouw van het curriculum gebaseerd op de vijf beroepsrollen die ze beschouwt als de kerncompetenties van de opleiding. Deze beroepsrollen vormen de leerlijnen waaruit de opleidingsonderdelen van het programma zijn ontstaan en zijn volgens de commissie duidelijk richtinggevend. Via de ECTS-fiches wordt verwezen naar de beoogde leerresultaten. De commissie stelt vast dat de ECTS-fiches voor de afstudeerrichting Intercultural relations management duidelijk zijn opgesteld, maar dat deze voor de afstudeerrichting Management assistant minder als leidraad worden gebruikt. Ze raadt de opleiding aan deze verder uit te werken. De commissie stelt verder vast dat de opleiding bestaande modellen dient te gebruiken om de doelstellingen te vertalen naar de studenten. Zo raadt de commissie aan praktijkvoorbeelden ter beschikking te stellen omtrent het te behalen taalniveau.

Het **opleidingsprogramma** zit volgens de commissie sterk in elkaar en ook de studenten zijn tevreden over het aangeboden programma. Studenten kiezen bij de aanvang van het programma een afstudeerrichting: de afstudeerrichting Management assistant of de afstudeerrichting Intercultural

relations management. Binnen elke afstudeerrichting kunnen studenten zich verder verdiepen. Binnen de afstudeerrichting Management assistant kunnen studenten kiezen voor Human resources of Customer relations. Studenten die intekenen voor de afstudeerrichting Intercultural relations management kunnen kiezen voor Azië (China) of Europa, waarbij ze zich in een extra taal en bijhorende cultuur verdiepen, namelijk Chinees of Duits of Spaans. De opleiding heeft oog voor de horizontale en verticale **samenhang** van het curriculum. Aan de hand van leerlijnen bewerkstelligt de opleiding de horizontale samenhang. Om verticale samenhang doorheen het curriculum te creëren biedt de opleiding per semester een thema aan. Oriëntatie staat centraal binnen de eerste opleidingsfase, waar het eerste semester een algemene inleidende module vormt en binnen het tweede semester de opleidingsonderdelen gekoppeld worden aan de bedrijfsomgeving. De tweede fase vormt de verdiepfase. De relatie en communicatie met het personeel en de relatie en de communicatie met de klant zijn de thema's die respectievelijk binnen het eerste en tweede semester worden ingericht. Tot slot volgt in de derde fase de integratie. Vanaf het eerste semester worden de studenten in een werkcontext geplaatst die zo realistisch mogelijk is, waarbij studenten werken voor reële opdrachtgevers.

De structuur van het **nieuwe opleidingsprogramma**, dat werd besproken binnen het studentenforum, lijkt de commissie veelbelovend. In het nieuwe opleidingsprogramma dat vanaf 2014-2015 zal worden geïmplementeerd, kiest de opleiding om het eerste jaar gemeenschappelijk te houden daar men meent dat beide afstudeerrichtingen hier baat bij hebben. Het curriculum wordt opgebouwd rond drie leerlijnen: de integrale leerlijn, een basisleerlijn en een loopbaanleerlijn. Binnen de integrale leerlijn zullen studenten vanaf het eerste opleidingsjaar aan cases werken en zullen de rollen van integrator, relatiemanager en work process manager worden gevormd.

Binnen het huidige curriculum slaagt de opleiding erin adequate **inhouden** aan te leveren die afgestemd zijn op de noden van het werkveld. Hoewel studenten uit het reguliere traject tevreden zijn over de aangeboden inhoud – zeker wat betreft specifieke opleidingsonderdelen gerelateerd aan de afstudeerrichtingen-, geven ze aan verdieping binnen het programma te missen. Zo wensen studenten bijvoorbeeld een sterkere verdieping in interculturele relaties. Ook de commissie meent dat de opleiding studenten de mogelijkheid dient te bieden de aangeboden inhouden verder uit te diepen. De commissie meent daarenboven dat de economische insteek sterker kan. Ze vindt het wel positief dat studenten vertrouwd zijn met recente evoluties, zoals maatschappelijk verantwoord ondernemen. De

commissie is verder tevreden over de focus op talen, maar meent dat het taalonderwijs binnen de afstudeerrichting Management assistant eerder traditioneel is ingevuld waar dit binnen de afstudeerrichting Intercultural relations management reeds vernieuwend is vormgegeven.

De commissie meent dat de opleiding de invulling van het **studietraject voor werkstudenten** dient te herbekijken. Voor de invulling van het programma heeft de commissie zich gebaseerd op het programma van het graduaat Meertalig secretariaat dat wordt aangeboden door het Centrum voor Volwassenonderwijs (CVO) te Mechelen. Na het vaststellen van de discrepanties tussen het eigen programma en het CVO-programma, heeft de opleiding het programma voor het studietraject voor werkstudenten vastgelegd, waarbij het accent wordt gelegd op de managementgerichtheid. Het programma wordt door de opleiding als een aanvulling beschouwd op het eerdere traject van de studenten. Studenten geven echter aan dat het traject soms een herhaling van het CVO-programma vormt. De commissie vraagt de opleiding dat het programma nog beter en verder afgestemd wordt op het programma van de CVO's en dat het meerwaarde biedt aan de studenten. Ze benadrukt dat het studietraject voor werkstudenten een meerwaarde dient te vormen voor de studenten. Studenten geven wel aan dat de bagage uit het werkveld een toegevoegde waarde vormt om de opleiding te volgen. De commissie raadt de opleiding aan hier binnen het programma nog sterker op in te spelen. Algemeen heeft de commissie begrip voor de keuze om enkel de afstudeerrichting Management assistant aan te bieden, maar ze vindt het jammer dat de studenten niet de mogelijkheid genieten in te tekenen voor de afstudeerrichting Intercultural relations management. De commissie steunt bijgevolg de vraag van studenten om specifieke inhoud gerelateerd aan deze afstudeerrichting op te nemen binnen het aangeboden programma.

In het huidige programma lopen studenten enkel **stage** in het derde opleidingsjaar. Sinds academiejaar 2013-2014 werd de stageperiode uitgebreid tot een periode van 13 weken. Alle stakeholders staan positief tegenover deze uitbreiding. De stagementoren beschouwen de stage immers als een vitaal onderdeel van de opleiding en menen dat drie maanden het strikte minimum vormt. In het nieuw opleidingsprogramma plant de opleiding een uitbreiding van de hoeveelheid stage, waarbij een Franstalige tweedejaarsstage zal worden ingevoerd. Zowel de studenten, het werkveld als de commissie beschouwen deze toegevoegde stage waardoor studenten vroeger concrete praktijkervaring opdoen, als een meerwaarde.

Studenten lopen meestal stage in de context van het gekozen traject: human resources, customer relations of een internationale context. Voor **de stageplaats** kunnen de studenten een beroep doen op een databank of zelf op zoek gaan naar een geschikte stageplaats die voldoet aan de basisvereisten. Het aantal stageplaatsen overstijgt het aantal studenten waardoor studenten een gerichte keuze kunnen maken, eventueel in functie van latere tewerkstelling. Aan studenten uit het studietraject voor werkstudenten worden voor de stage dezelfde eisen gesteld als binnen de reguliere opleiding. Onder bepaalde voorwaarden kunnen studenten stage lopen op de eigen werkplaats. Eventueel dienen de studenten een bijkomende opdracht uit te voeren in functie van de stage.

De stagementoren zijn tevreden over de aangeboden informatie uit de hogeschool. Ze geven aan duidelijke richtlijnen te ontvangen omtrent het takenpakket en het **begeleiden** van de stagiair. Tijdens de stage dienen de studenten zelf een tussentijds gesprek aan te vragen bij de stagementor en worden de studenten eenmalig bezocht door de stagecoach. Studenten wensen echter graag meerdere stagebezoeken vanuit de opleiding. Verder is er halverwege de stage een terugkomdag voorzien, waarbij studenten in groep en onder begeleiding ervaringen uitwisselen. Daarnaast heeft elke student een individueel gesprek met de stagebegeleider.

De commissie beveelt de opleiding aan het concept van de **bachelorproef** te herbekijken en raadt de opleiding ook aan te overwegen om de bachelorproef meer te koppelen aan de rest van de opleiding, eventueel specifiek aan de stage. Studenten dienen momenteel een Small Business Project uit te voeren, een concept van Vlaamse Jonge Ondernemingen voor hogescholen. Sinds het academiejaar 2013-2014 is de opleiding afgestapt van de uitvoering van een reëel project en dienen studenten enkel in groep het businessplan op te stellen over de verschillende trajecten heen. Tijdens de bachelorproef neemt de beroepsrol comanager een prominente plaats in. Studenten leren denken als een manager en werken aan hun ondernemingszin en oplossingsgerichtheid. Ze geven aan tevreden te zijn dat het concept voor de bachelorproef werd aangepast, daar de uitvoering van de groepsopdracht soms werd bemoeilijkt door het samenvallen met buitenlandse stages. De opstart van de bachelorproef kan volgens de studenten wel worden vervroegd. Daarenboven dient volgens de commissie te worden overwogen om meer de nadruk te leggen op het gedeelte dat door de studenten individueel dient te worden uitgewerkt. Studenten uit het studietraject voor werkstudenten worden vrijgesteld van de bachelorproef.

De opleiding levert inspanningen omtrent **internationalisering** en streeft internationale en interculturele competenties na. Binnen het curriculum wordt Internationalisation@home aangeboden, onder meer door actief te zijn in aantal intercommunautaire projecten, zoals het Trialoogproject met een Waalse hogeschool, de organisatie van internationale conferenties en een internationale week. In de tweede opleidingsfase staat verder voor alle studenten een studiereis naar Straatsburg op het programma. Studenten kunnen daarnaast inschrijven voor verschillende buitenlandse ervaringen, zoals kortlopende projecten, studie-uitwisselingen of buitenlandse stages, waar vooral door studenten uit de afstudeerrichting Intercultural relations management actief wordt op ingegaan. Ook docenten nemen deel aan internationale uitwisselingen, al kan de frequentie zowel volgens de commissie als volgens de docenten zelf worden verhoogd. De commissie raadt de opleiding bijgevolg aan praktische belemmeringen weg te werken en gerichte docentmobiliteit uit te bouwen.

De **kruisbestuiving** met andere opleidingen dient volgens de commissie te worden versterkt. Ze raadt de opleiding aan bestaande initiatieven, zoals het opleidingsonderdeel Chinees dat wordt ingericht voor studenten Office management en Bedrijfsmanagement samen, uit te breiden. De commissie stelt tevreden vast dat docenten binnen de opleiding reeds vakoverschrijdend samenwerken. Ze vindt de overlegdagen sterk en meent dat dergelijke initiatieven nog sterker dienen te worden gestimuleerd.

Alumni en studenten geven aan dat de **link met het werkveld** binnen het curriculum prominenter aan bod dient te komen. Dit wordt gesteund door de commissie, die de opleiding aanbeveelt het aandeel praktijk binnen het curriculum uit te breiden, bijvoorbeeld door meer gastdocenten te betrekken en meer bedrijfsbezoeken in te richten. Door de inrichting van het studietraject voor werkstudenten krijgt de opleiding twee avonden per week het werkveld op bezoek binnen de hogeschool. De commissie beveelt de opleiding aan binnen het reguliere traject sterker gebruik te maken van deze verbindingslijn tussen de opleiding en het werkveld. Ze raadt de opleiding verder aan nog meer gebruik te maken van rollenspelen en simulaties daar deze geapprecieerd worden.

De commissie waardeert dat de opleiding aan de hand van **projecten** authenticiteit beroepsopdrachten en -contexten tracht aan te bieden, maar stelt vast dat de studenten soms authenticiteit missen binnen deze opdrachten, waardoor de essentie verloren gaat. In de eerste fase worden goed afgebakende projecten nog sterk begeleid. In de tweede fase worden ruimere op-

drachten aangeboden en neemt de begeleiding af waarbij zelfstandigheid wordt gestimuleerd. In het derde opleidingsjaar worden open opdrachten ingericht en werken studenten zelfstandig en autonoom. Zowel de commissie als de studenten waarderen de opvolging en bijsturing aan de hand van onmiddellijke feedback van de docenten tijdens de projecten. Studenten menen echter dat het zelfstandig probleemoplossend werken kan worden verhoogd en geven aan dat het aantal groepswerken dient te verminderen ten voordele van het aantal individuele opdrachten. Ze erkennen de meerwaarde van groepswerken in functie van het werken in team, maar benadrukken dat het mogelijk is voor studenten om zich te verschuilen binnen groep en dat meeliftgedrag opduikt. Verder meent de commissie dat de opleiding het gebruik van vreemde talen meer dient in te bedden in de projecten.

De opleiding plant om binnen het **nieuwe opleidingsprogramma** vanaf het eerste opleidingsjaar authentieke situaties aan te bieden aan de studenten in de vorm van een opdracht of case van een professional uit het werkveld. De opleiding geeft aan de complexiteit van de opdrachten te manipuleren, strokend met de opleidingsfase waarin de studenten zich bevinden. Zo zal de opleiding meer of minder achtergrondinformatie aanleveren of meer en minder begeleiding aanbieden om het leerproces op te drijven of om het tempo wat te matigen. De opleiding zal in de contacten met het werkveld naar buiten treden als een bedrijf dat office management diensten levert. Binnen deze Practice Enterprise zullen studenten in de eerste fase eerder aan cases werken die door het werkveld worden aangeleverd. In de tweede fase zullen de studenten samen met het werkveld aan de opdrachten werken. In de laatste werken de studenten tot slot opdrachten voor het werkveld uit.

De commissie vindt de aangeboden **coaching** doorheen de opleiding sterk uitgebouwd. Studenten voelen zich gestimuleerd om kritisch te reflecteren door de aangeboden reflectie-oefeningen en coaching waarbij de student gaandeweg zijn eigen leren meer en meer in handen neemt. De opleiding stelt zich tot doel dat studenten de nodige competenties verwerven om levenslang te leren, al vindt de commissie dit nog te weinig terug in het opleidingsprogramma. Studenten uit het reguliere programma dienen elk jaar een **portfolio-opdracht** uit te voeren. De opleiding wenst deze opdrachten te herbekijken om met de portfolio-opdrachten één geheel te vormen, wat ook volgens de commissie is aangewezen. Aan de hand van het sollicitatieportfolio dat studenten in het laatste opleidingsjaar dienen uit te werken en de aangeboden coaching biedt de opleiding op een adequate wijze uitstroombegleiding ten aanzien van de studenten.

De commissie vindt het sterk dat de opleiding beschikt over een didactische coach die aan docenten input geeft omtrent onderwijsontwikkelingen en vernieuwende ideeën aanreikt. De opleiding geeft aan de nieuwste digitale tools en **werkmethodes** nog te moeten implementeren binnen het curriculum, wat gepaard zal gaan met de invoering van het nieuw onderwijsconcept. De opleiding biedt één opleidingsonderdeel in een andere taal aan, zijnde Intercultural communication, en wenst in academiejaar 2014-2015 van start te gaan met een Engelstalig traject. De commissie raadt aan Content and Language Integrated Learning (CLIL) verder uit te bouwen. Wat betreft e-learning geeft de opleiding aan de voorbije jaren te veel de focus te hebben gelegd op de technische kant. De commissie waardeert dat de aandacht op het tijdstip van de visitatie terug is verschoven naar het didactisch aspect.

Binnen het **studietraject voor werkstudenten** past de opleiding slechts in beperkte mate activerende, breinvriendelijke werkvormen toe. De opleiding is er zich van bewust dat deze werkvormen meer ingang dienen te vinden binnen dit traject. Het aantal contacturen binnen het studietraject voor werkstudenten is eerder beperkt, maar studenten dienen wel redelijk veel opdrachten uit te voeren. Studenten uit het studietraject voor werkstudenten geven aan dat deze opdrachten niet steeds even relevant zijn. Verder zijn ze van mening dat de opleiding soms te weinig praktisch wordt ingericht en dat een veeleer schoolse aanpak wordt gehanteerd. Ze voelen zich te weinig uitgedaagd en wensen een meer flexibele aanpak waarbinnen ze hun eigen leertraject kunnen uittekenen en die mogelijkheden biedt om te excelleren. De commissie beveelt de opleiding aan meer differentiatie in te bouwen en meent dat de opleiding de invoering van een portfolio-opdracht dient te overwegen om tegemoet te komen aan de noden van het doelpubliek. Daarenboven is de commissie van mening dat blended learning sterker dient ingezet te worden in het studietraject voor werkstudenten, los van het feit dat studenten bereid zijn naar de hogeschool te komen naast hun andere activiteiten.

Op het tijdstip van de visitatie worden de **materiële voorzieningen** geoptimaliseerd, waarvoor ook input werd gevraagd aan de studenten en het personeel. De opleiding wordt ingericht in de nabijgelegen campussen De Ham en De Vest. Sommige lokalen, zoals de verouderde klaslokalen en het taallabo, zijn aan vernieuwing toe. Studenten menen verder dat het aantal werkplekken, beschikbare computers en lockers uitbreiding verdient. Daarenboven geven ze aan dat de communicatie over de beschikbare mogelijkheden binnen de campus beter kan. De opleiding beschikt over een

mediatheek en voldoende materiaal dat kan worden uitgeleend. De commissie vindt de uitstraling van de aanwezigheid en betrokkenheid van studenten op campus Ham sterk en raadt aan dit ook binnen de vernieuwde campus mogelijk te maken. Ze staat positief tegenover het plan om binnen de campus Vest een business school look op te wekken. Studenten geven immers aan het bedrijfsgevoel te missen op de campus. De commissie beveelt verder aan de typische klashokjes zoveel mogelijk te verlaten en een office management omgeving te creëren.

De commissie stelt vast dat de leerlijnen op het **leerplatform**, Toledo, mooi zijn uitgelijnd en dat studenten tevreden zijn over de structuur die het mogelijk maakt informatie vlot terug te vinden. Ze geven wel aan dat niet alle docenten even gestructureerd omgaan met Toledo. Ook de commissie stelt discrepantie vast over de verschillende afstudeerrichtingen en raadt de opleiding aan Toledo nog meer als een leeromgeving in te schakelen. Verder ergeren studenten zich soms aan de praktische gang van zaken binnen de opleiding met betrekking tot het tijdig melden van afwezigheden en het laattijdig plaatsen van boodschappen in verband met de onderwijsactiviteiten. De commissie benadrukt dat de opleiding een voorbeeldfunctie dient waar te maken omtrent plannen en organiseren en raadt aan hier de nodige zorg aan te besteden, zeker wat betreft de communicatie binnen het studietraject voor werkstudenten.

Hoewel de commissie inhoudelijk tevreden is over het aangeboden **curriculummateriaal**, meent ze dat de opleiding nog oog dient te hebben voor een verzorgde aanbieder van het materiaal, onder meer op vlak van lay-out. Studenten geven aan dat de kwaliteit van het materiaal afhankelijk is van de invulling van de individuele docenten, maar steeds werkbaar en actueel is. De commissie merkt op dat de opleiding verder gebruik maakt van inspirerende handboeken ter ondersteuning van het leerproces.

De commissie beveelt de opleiding aan het enthousiasme van de docenten te blijven voeden. De opleiding beschikt over een ambitieus en gepassioneerd **docententeam** dat positief staat tegenover vernieuwing en zich uitgedaagd voelt om nieuwe ideeën uit te proberen. Docenten geven aan meer ruimte te willen voor initiatief. De commissie raadt aan deze ruimte te creëren en bottom-up initiatieven aan te moedigen.

Binnen de opleiding zijn een aantal docenten met **werkveldervaring** aan de slag, al kan de praktijkervaring binnen het team volgens de commissie nog worden uitgebreid. Via de cases, bedrijfsbezoeken en gastdocenten

trachten de docenten op de hoogte te blijven van actuele ontwikkelingen en het werkveld in de opleiding te brengen. De commissie raadt de docenten aan de voeling met het werkveld verder aan te scherpen en bijvoorbeeld bedrijfsstages voor docenten te overwegen. Ook het werkveld geeft aan docentenstages als een meerwaarde te beschouwen, daar er in het bedrijfsleven soms net nood is aan enige theoretische inbreng.

De opleiding beschikt over een opleidingsplan voor nieuwkomers. Bij aanwerving besteedt de opleiding aandacht aan eventuele werkervaring, wat door de commissie wordt geapprecieerd. Verder vindt de opleiding onder meer vakkennis, teamgerichtheid, voeling met het werkveld,... belangrijk. Docenten voelen zich au sérieux genomen omtrent hun carrièreplanning en doorlopen **functionerings- en evaluatiegesprekken** volgens een vast stramien.

Het personeel kampt met een hoge werkbelasting en geeft aan weinig tijd te hebben om zich te kunnen bijscholen. **Professionalisering** is daarenboven niet structureel ingebed in de taakbelasting van de docenten. De commissie meent dat de opleiding het onderwijsproces efficiënter dient te organiseren om hieraan tegemoet te komen. Ze vindt het wel positief dat het personeel wordt aangemoedigd om **onderzoek** uit te voeren en dat de onderzoeksbevindingen ook doorstromen naar het onderwijs. Binnen de opleiding heerst een vrij bloeiend onderzoeksklimaat, waarbinnen ook studenten worden betrokken.

De reguliere opleiding werd de voorbije jaren geconfronteerd met dalende studentenaantallen. De opleiding rekruteert vooral studenten met een ASO- en een TSO-achtergrond. Daarnaast heeft de opleiding een beperkte **instroom** van studenten met een BSO-vooropleiding of een andere achtergrond. Studenten geven aan aangetrokken te zijn door de breedte van de opleiding en het aandeel talen binnen het opleidingsprogramma. Om de dalende studentenaantallen tegen te gaan, beschikt de opleiding over een werkgroep PR die acties onderneemt naar secundaire scholen om zo studenten bewust te maken van de beroepsmogelijkheden. Verder beschikt de opleiding over heldere brochures, al dient het vernieuwde opleidingsprogramma op het tijdstip van de visitatie hierin nog te worden opgenomen.

De opleiding biedt **instroombegeleiding** aan. Alle instromende studenten leggen de LASSI-test (Learning and Study Strategies Inventory) af om de studiemotivatie na te gaan. Na het afleggen van de test volgt een feedbackrapport en worden studenten vrijblijvend uitgenodigd om de resul-

taten te bespreken met de studietrajectbegeleider. De opleiding biedt ook **vakinhoudelijke begeleiding** aan. Studenten leggen een instaptest Nederlands af die de startcompetenties Nederlandse taalkennis meet. Studenten voeren daarnaast een niveautest Frans uit. Na deze taaltesten kunnen studenten worden aangeraden taalcoaching te volgen. Deze taalcoaching wordt ingericht door de docenten Frans en Nederlands samen. De opleiding voorziet ook workshops Duits, Spaans en Engels voor studenten met een onvoldoende startniveau. Verder krijgen studenten van de docenten voorstellen voor extra taken en cursusmateriaal in functie van begeleiding.

In tegenstelling tot de reguliere opleiding, is de instroom van het **studietraject voor werkstudenten** de voorbije academiejaren toegenomen. Deze studenten beschikken over een CVO-achtergrond en geven aan hun kansen op de arbeidsmarkt te willen verruimen door een bachelordiploma te behalen. De opleiding voelt de nood om een studietraject voor werkstudenten aan te bieden dat openstaat voor studenten die niet beschikken over het graduaatsdiploma, wat ook door de commissie wordt aanbevolen. De commissie raadt de opleiding verder aan instaptesten in te voeren voor het studietraject voor werkstudenten om het beginniveau van de individuele studenten beter in te schatten en meer gerichte differentiatie in te bouwen doorheen het opleidingsprogramma.

Via de studietrajectbegeleider en de studentenbegeleider hebben alle studenten de mogelijkheid om faciliteiten aan te vragen. De opleiding beschikt verder over een **ombudsdienst** die bijvoorbeeld tussenkomt gedurende de examenperiode. De ombudspersoon meent dat door de kleine afstand tussen studenten en docenten het aantal tussenkomsten beperkt blijft. Zowel studenten als de commissie waarderen deze laagdrempeligheid en de sterk klantgerichte houding van het personeel.

Zowel alumni als studenten benadrukken dat het programma hoge eisen stelt en veel inzet vergt. Docenten zijn er zich van bewust dat de opdrachten soms samenkomen en geven aan dat hierdoor voor het eind van elk semester veelal een piekbelasting ligt. Ook de **studiebelasting** voor het studietraject voor werkstudenten is hoog. Het merendeel van de studenten kiest ervoor het studiepakket op te splitsen in verschillende academiejaren. Studenten die het traject binnen één opleidingsjaar afwerken geven aan dat zij door de opleiding werden ingelicht over de zwaarte van het programma en benadrukken de impact van het gevolgde programma op hun sociaal leven. Naast de acht uren onderwijsactiviteiten gespreid over twee

dagen, worden de studenten geacht ook zelfstandig aan de slag te gaan. Studenten vinden de opdrachten niet altijd in verhouding met het aantal te verwerven studiepunten. De commissie raadt aan het aantal studiepunten te herbekijken en de relevantie van een aantal opdrachten af te wegen ten opzichte van de meerwaarde voor studenten.

De opleiding bevraagt de studenten op geregelde tijdstippen over de gevolgte opleidingsonderdelen en de aanpak van docenten. Studenten uit het reguliere traject zijn tevreden over de werking van het studentenforum en hebben het gevoel dat er echt naar hen wordt geluisterd. Studenten uit het studietraject voor werkstudenten missen daarentegen een structurele aanpak omtrent het leveren van input. De commissie raadt de opleiding aan de **studenteninspraak** te verhogen door hen gericht te betrekken.

De opleiding besteedt aandacht aan **interne kwaliteitszorg**. De commissie meent dat de opleiding erin slaagt een adequaat antwoord te bieden op veranderingen binnen de opleiding en binnen het maatschappelijke veld. Om de vier jaar stelt het opleidingshoofd samen met de opleidingsraad een opleidingsplan op. Verder heeft de opleiding aan de hand van een SWOT-analyse de eigen sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen in de omgeving in kaart gebracht. De commissie stelt vast dat de opleiding beschikt over veel ideeën, maar waarschuwt dat deze niet allen tegelijkertijd kunnen worden aangepakt. Ze raadt de opleiding aan een meer structurele aanpak te hanteren om verbeteracties en nieuwe initiatieven door te voeren. Daarenboven beveelt ze de opleiding aan de verslaggeving verder op punt te zetten om veranderingen effectief en efficiënt op te volgen.

Studenten uit de afstudeerrichting Management assistant kunnen in het laatste opleidingsjaar intekenen voor het **bi-diplomeringstraject**. Dit traject is niet toegankelijk voor de overige studenten. Tot op heden hebben zich nog geen studenten ingeschreven voor een volwaardig bi-diplomeringstraject. Studenten verkiezen een internationale stage boven het bi-diplomeringstraject. De stage binnen het bi-diplomeringstraject dient in het Frans te worden afgelegd, in Franstalig België of in Frankrijk. Zowel de studenten als de commissie vinden het een gemiste kans dat ze het bi-diplomeringstraject niet kunnen combineren met een buitenlandse stage. De commissie meent dat de opleiding de plaats van het bi-diplomeringstraject binnen het volledige traject dient te herbekijken of de mogelijkheid tot het lopen van een internationale stage binnen het bi-diplomeringstraject dient te worden heroverwogen.

De opleidingen hebben als uitgangspunt dat studenten op het einde van de rit ongeveer hetzelfde **programma** hebben gevolgd. Hoewel beide opleidingen overleg plegen, waarbij de beide programma's naast elkaar worden gelegd, geven studenten aan dat de inhoud van het bi-diplomeringstraject vrij verschillend is van de eigen opleiding. Op vlak van interculturele inhouden verkiezen studenten bijvoorbeeld het eigen programma boven het bi-diplomeringstraject. Waar de opleiding werkt met grotere opleidingsonderdelen, is dit bij de partnerinstelling meer uitgesplitst in opleidingsonderdelen per vakgebied. Dit alles zorgt ervoor dat studenten minder geneigd zijn om in te stappen in het bi-diplomeringstraject. De commissie raadt de opleiding aan de aantrekkelijkheid van het bi-diplomeringstraject te herbekijken zodat meer studenten zich inschrijven voor het aanbod. Ze adviseert de opleiding in dialoog te treden met andere Franstalige instituten met het oog op de ontwikkeling van een bi-diplomeringstraject, daar meer keuzeopties mogelijk zullen leiden tot een hogere uitwisseling.

De commissie stelt vast dat de opleiding het aangeboden bi-diplomeringstraject **meer in de kijker** dient te stellen. Hoewel de contactpersoon van de partnerinstelling het traject wel is komen voorstellen aan eerste- en tweedejaarsstudenten, merkt de commissie op dat de meerwaarde van de beide diploma's niet voldoende wordt gepromoot. Het traject wordt immers voorgesteld als één van de verschillende internationaliseringsmogelijkheden in een brochure omtrent internationalisering en wordt door de opleiding ook zo aangekaart op een infomoment omtrent internationalisering. De opleiding is er zich van bewust dat men studenten meer dient te stimuleren om in te tekenen voor het aangeboden traject. De commissie raadt de opleiding aan studenten die ervaring hebben met een bi-diplomeringstraject uit andere opleidingen uit te nodigen om hun ervaringen te delen. Verder meent de commissie dat de opleiding docentenuitwisseling tussen de beide opleidingen dient te overwegen om zelf een voorbeeldrol in te nemen en zo studenten sterker te enthousiasmeren.

Samenvattend concludeert de commissie dat opleiding er voor de studenten uit de reguliere opleiding in slaagt een samenhangende leeromgeving te creëren waar studenten graag studeren. De opleiding beschikt over een deskundige, enthousiaste groep docenten met een vernieuwende en vooruitstrevende houding, ook op vlak van werkvormen. Het opleidingsprogramma zit goed in elkaar, al kan de aangeboden inhoud meer verdiepend worden aangeboden en kan de voeling met het werkveld worden uitgebreid. Binnen het onderwijsproces is verder een sterke uitwisseling aanwezig tussen onderwijs, onderzoek en dienstverlening. Deze bevindingen

afwegend besluit de commissie dat de inhoud en de vormgeving van het programma met inbegrip van de onderwijs- en leervormen de studenten uit de afstudeerrichting Management assistant en uit de afstudeerrichting Intercultural relations management in staat stellen de beoogde leerresultaten te bereiken. De commissie beoordeelt de tweede generieke kwaliteitswaarborg als goed voor beide varianten.

De commissie stelt vast dat de inhoud en de vorming van het studietraject voor werkstudenten voldoen, maar voor verbetering vatbaar zijn. Het traject kent een te uniforme aanpak. De commissie concludeert dat de opleiding het onderwijsproces en de werkvormen binnen het studietraject voor werkstudenten meer dient af te stemmen op het doelpubliek. Daarenboven dient het instroombeleid te worden herbekeken, meer bepaald met betrekking tot de specifieke instroomvoorwaarden. Deze bevindingen in acht genomen, meent de commissie na het doornemen van het zelfevaluatierapport, het materiaal ter plaatse en de gesprekken met de betrokkenen dat het onderwijsproces op voldoende wijze toelaat het beoogde eindniveau te bereiken.

De opleiding levert samen met de partnerinstellingen inspanningen om de curricula in functie van het bi-diplomeringstraject op elkaar af te stemmen. De commissie meent dat de opleiding het bi-diplomeringstraject nog sterker dient uit te bouwen, zodat het aangeboden programma een meerwaarde vormt. Ook dient de opleiding de studenten meer te stimuleren om in te schrijven voor het aangeboden traject door de troeven sterker in de verf te zetten en docentenuitwisseling tussen de beide instellingen te overwegen. Deze bevindingen afwegend, oordeelt de commissie dat de tweede generieke kwaliteitswaarborg in voldoende mate wordt gerealiseerd voor het bi-diplomeringstraject.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau van de opleiding Office management als goed voor de afstudeerrichting Management assistant, de afstudeerrichting Intercultural relations management en voor het studietraject voor werkstudenten. De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.

De commissie is van mening dat het evaluatiesysteem goed in elkaar zit en stelt vast dat de opleiding erin slaagt zowel voor het reguliere programma als voor het studietraject voor werkstudenten de beoogde doelstellingen op niveau 6 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur af te toetsen en te borgen.

De opleiding beschikt over een sterk uitgewerkt **toetsbeleid**, dat aangestuurd wordt door het toetsbeleid van de hogeschool. De hogeschool heeft een raamwerk van generieke beoordelingsniveaus opgesteld dat wordt toegepast binnen elk opleidingsonderdeel van het curriculum. De opleiding beschikt over een toetsmatrix die informatie biedt over de evaluatie per opleidingsonderdeel, zoals de getoetste leerresultaten en het bijhorend niveau, de evaluator, de toetsvorm, de functie van de toetsing, de bepaling van de eindscore,... Docenten maken gebruik van het competentiehandboek om te bepalen welk niveau van het leerresultaat zij met hun opleidingsonderdeel toetsen. Uit deze matrix blijkt dat de verschillende niveaus doorheen de opleiding worden getoetst. De opleiding heeft verder duidelijke evaluatiecriteria uitgewerkt. De commissie vindt het jammer dat deze criteria niet beschreven zijn voor de intercultural competences en raadt de opleiding aan dit verder uit te werken en te implementeren.

De kwaliteitsborging vindt plaats binnen docententeams, gesteund door de didactische coach. De commissie stelt vast dat de evaluatie voldoet aan de vooropgestelde kwaliteitseisen, waarbij aandacht wordt besteed aan de **kwaliteitscriteria** validiteit, berouwbaarheid en transparantie. De opleiding slaagt erin duidelijk te communiceren omtrent evaluatie ten aanzien van de studenten. Deze krijgen niet alleen bij het begin een passende uitleg waardoor ze op de hoogte zijn van de wijze van evalueren, maar worden ook doorheen het proces bijgestuurd aan de hand van gerichte feedback. Studenten waarderen de aangeboden feedback, die ze omschrijven als eerlijk.

De opleiding voorziet voldoende differentiatie in de evaluatie van de studenten en past de verschillende **evaluatievormen** aan volgens de te bereiken leerresultaten. Kennis- en vaardigheidstoetsen worden in verschillende vormen georganiseerd: schriftelijk of mondeling, tussentijds of permanent. Daarnaast past de opleiding volgende competentietoetsen toe: project- en praktijkopdrachten, paper, peerassessment, portfolio's, reflectieverslagen, presentaties en casustoetsen. Het aandeel competentietoetsen neemt toe naarmate de opleiding vordert.

De **stage-evaluatie** gebeurt volgens de commissie op een adequate manier. 70 procent van de eindbeoordeling gebeurt door de stagementor op basis van de prestaties van de studenten. De stagementor kan voor de beoordeling een beroep doen op een beoordelingsschaal om tot een evenwichtige score te komen. De mentor geeft voor elke competentie een aparte score en een generiek eindoordeel. Ook de groei van de student wordt door de

mentor omschreven. Voor de overige 30 procent wordt de score bepaald door de stagcoach, die zich hiervoor baseert op het reflectieverslag van de student. De stagebegeleider bezoekt de stagiair één keer gedurende de stage. Verder houdt de begeleider contact via e-mail. De commissie stelt vast dat klantgerichtheid en klantvriendelijkheid pas tijdens de stage aan een lakmoesproef worden onderworpen en raadt de stagebegeleiders aan tijdens het stagebezoek bijzondere aandacht aan dit aspect te besteden.

Na het bestuderen van enkele businessplannen meent de commissie dat de uitwerking eerder oppervlakkig gebeurt. Studenten tonen hierin vooral uitvoerende vaardigheden en de focus op kritisch zijn ontbreekt enigszins. Ze raadt de opleiding aan hier sterker op in te zetten. De commissie heeft eveneens enkele portfolio's doorgenomen, die ze sterk vindt uitgewerkt. Tot 2012-2013 werd de **bachelorproef** ingevuld als een all-in proef die alle competenties van de opleiding toetste. De proef bestond uit een Small Business Project met presentatie voor een jury, een sollicitatie-examen met een externe rekruteerder en het SPACE-examen 'a day at the office'. Vanaf 2013-2014 werken de studenten in team een businessplan uit, waarvan de paper en de bijhorende presentatie door externe professionals worden beoordeeld. Interne begeleiders beoordelen het proces naar het eindresultaat en de externe communicatie die studenten voor hun startende bedrijf in het Nederlands en eventueel in vreemde talen opstellen. Het resultaat en de procesevaluatie leveren een groepsscore van 60 procent op die op basis van peerassessment kan worden aangepast. Voor de overige 40 procent krijgen studenten de mogelijkheid om zich te profileren aan de hand van een sollicitatie-examen. Tijdens een sollicitatiegesprek overtuigen ze een externe rekruteerder dat ze klaar zijn voor de arbeidsmarkt. Studenten stellen hiervoor een showcaseportfolio op waarin ze al hun best practices van de voorbije jaren binnen en buiten de opleiding verzamelen. De commissie is tevreden dat het sollicitatie-examen werd behouden.

Uit de cijfers van Datawarehouse Hoger Onderwijs (DHO) stelt de commissie vast dat het **diplomarendement** per instromende cohorte tot 2012 voldoet aan de verwachtingen. Het studierendement ligt wisselend iets hoger of iets lager dan het Vlaams gemiddelde. Door het gebrek aan latere cijfers kan de commissie hier geen oordeel over vormen. Afgestudeerden stromen vlot door naar de arbeidsmarkt of studeren verder. De commissie is van mening dat het contact met alumni nog dient te worden uitgebreid. Alumni krijgen uitnodigingen voor infodagen en worden gevraagd enquêtes in te vullen. De commissie beveelt de opleiding aan alumni actiever te betrekken bij de werking van de opleiding.

De commissie is tevreden over de **inzetbaarheid** op arbeidsmarkt van studenten uit het reguliere traject en van studenten uit het traject voor werkstudenten. Alumni zijn van mening dat de opleiding aansluit op wat in de praktijk wordt verwacht. De verworven competenties worden door hen quasi dagelijks toegepast en ze beschouwen de verworven samenwerkingsvaardigheden als een meerwaarde. Het werkveld meent dat studenten wel beschikken over de theoretisch achtergrond, maar dat het omzetten van deze theorie in praktijk en de zelfredzaamheid van studenten hoger kan. De werkveldvertegenwoordigers geven daarenboven aan dat het methodologisch werken en het nemen van initiatief kan worden versterkt. Studenten geven aan geëvolueerd te zijn doorheen de opleiding op het vlak van zelfvertrouwen. Ook de commissie heeft evolutie vastgesteld tussen de eerste- en de derdejaarsstudenten.

Na het gesprek met de opleidingsverantwoordelijken van beide instellingen en het doornemen van de ECTS-fiches inzake toetsing en evaluatie, is de commissie van mening dat het beoogde eindniveau van het **bi-diplomerings**traject wordt bereikt en geborgd. De commissie heeft vertrouwen dat wanneer studenten zich aandienen voor het aangeboden traject, zij het vooropgestelde niveau zullen bereiken. De commissie meent wel dat beide opleidingen verder dienen af te stemmen over de wijze van evalueren, met nadruk op het competentiegericht evalueren. Het bijkomend diploma dat studenten verwerven na afstuderen heeft zowel volgens de commissie als volgens het werkveld een gunstige invloed op de inzetbaarheid van deze alumni.

De commissie besluit dat het evaluatiebeleid, de operationalisering en de kwaliteitsbewaking van het geheel op een goede manier is gestructureerd. Optimalisaties zijn mogelijk, bijvoorbeeld wat betreft het opstellen van duidelijke doelstellingen en het meten van interculturele soft skills in kennisvakken. De opleiding zet verschillende toetsvormen in om de kwaliteit van de opleiding te borgen. Studenten vertegenwoordigen met trots de gevolgde opleiding en de inzetbaarheid van deze studenten is hoog. Studenten die willen werken, worden vrij snel opgenomen op de arbeidsmarkt. Dit wijst er volgens de commissie op dat de opleiding erin slaagt goede studenten af te leveren. Alumni kunnen wel nog sterker betrokken worden bij de opleiding. Op basis van de beschikbare informatie en de aanvullende gesprekken oordeelt de commissie dat de opleiding er voor de afstudeerrichting Management assistant, de afstudeerrichting Intercultural relations management en het studietraject voor werkstudenten in slaagt de verwachte basiskwaliteit op een structurele manier te overstijgen, wat leidt tot het oordeel goed.

Daar zich tot op heden nog geen studenten inschreven voor het uitgetekende bi-diplomeringstraject dient de effectieve realisatie van de vooropgestelde doelstelling nog te worden bewezen. De commissie heeft zich voor het oordeel moeten baseren op de voorgelegde documenten en de gesprekken met de verantwoordelijken van het aangeboden traject. De commissie heeft vertrouwen in het aangeboden traject, maar benadrukt dat het oordeel een theoretische score betreft daar er nog geen afgestudeerden zijn uit het bi-diplomeringstraject. Deze bevindingen afwegend beoordeelt de commissie de derde generieke kwaliteitswaarborg als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.

Integraal eindoordeel van de commissie

| | |
|---|------------------|
| Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Intercultural relations management - Studietraject voor werkstudenten - Bi-diplomeringsstraject | G G G V |
| Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Intercultural relations management - Studietraject voor werkstudenten - Bi-diplomeringsstraject | G G V V |
| Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant - Afstudeerrichting Intercultural relations management - Studietraject voor werkstudenten - Bi-diplomeringsstraject | G G G V |

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

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

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

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-diplomeringsstraject van de opleiding Office management, conform de beslisregels, voldoende.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

- Speel de eigen troeven sterker uit ten aanzien van anderen en zet meer uitwisselingen op met partners om van elkaar te leren. Breid de inzet op de interculturele competentie uit naar het werkveld en de studenten uit het studietraject voor werkstudenten.
- Betrek het werkveld actiever bij de werking van de opleiding.
- Werk sterker samen met de partnerinstelling en investeer in onderlinge afstemming omtrent de na te streven competenties binnen het bi-diplomeringstraject.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

- Bied studenten meer mogelijkheden om de aangeboden inhoud verder uit te diepen en versterk de economische insteek binnen het curriculum.
- Herbekijk het concept van de bachelorproef en overweeg om deze meer te koppelen aan de rest van de opleiding, eventueel specifiek aan de stage. Leg hierbij meer nadruk op het gedeelte dat door de studenten individueel dient te worden uitgewerkt.
- Bouw de gerichte docentmobiliteit verder uit en werk praktische belemmeringen weg.
- Herwerk de portfolio-opdrachten tot één geheel en neem levenslang leren structureel op in het opleidingsprogramma.
- Bouw Content and Language Integrated Learning verder uit binnen het opleidingsprogramma en maak systematisch gebruik van vreemde talen binnen de projecten.
- Schakel Toledo meer in als leeromgeving en besteed de nodige zorg aan de vormgeving van het cursusmateriaal.
- Voorzie ruimte voor bottom-up initiatieven binnen het personeel en moedig deze aan. Breid de werkveldervaring binnen het docententeam uit en bied personeelsleden ruimte tot professionalisering.
- Herbekijk de invulling van het studietraject voor werkstudenten en vermijd hierbij herhaling ten opzichte van de graduaat Meertalig secretariaat.
- Bouw meer differentiatie in binnen het studietraject voor werkstudenten en pas meer activerende, breinvriendelijke werkvormen toe. Overweeg de invoering van een portfolio-opdracht om tegemoet te komen aan de noden van het doelpubliek en zet sterker in op blended learning.

- Maak het studietraject voor werkstudenten toegankelijk voor studenten die niet beschikken over het graduaatsdiploma meertalig secretariaat en pas het programma aan deze nieuwe doelgroep aan. Voer instaptesten in binnen dit traject om meer gerichte differentiatie in te bouwen doorheen het programma en verhoog daarbij de studenteninspraak van studenten uit het studietraject voor werkstudenten.
- Herbekijk het aantal studiepunten binnen het studietraject voor werkstudenten en weeg de relevantie van een aantal opdrachten af ten opzichte van de meerwaarde voor studenten.
- Herbekijk de plaats van het aangeboden bi-diplomeringstraject binnen het volledige traject en heroverweeg de mogelijkheid tot het lopen van een internationale stage voor studenten die zich inschrijven voor het aangeboden traject.
- Verhoog de aantrekkelijkheid van het bi-diplomeringstraject en stel het aangeboden traject meer in de kijker zodat studenten zich hiervoor inschrijven. Nodig studenten die ervaring hebben met een bi-diplomeringstraject uit andere opleidingen uit om hun ervaringen te delen en overweeg docentenuitwisseling tussen beide opleidingen om zelf een voorbeeld rol in te nemen en zo studenten sterker te enthousiasmeren.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

- Maak binnen de bachelorproef ruimte voor competenties die een kritische houding vragen. Versterk het methodologisch werken en het nemen van initiatief bij de studenten.
- Betrek alumni actiever bij de werking van de opleiding.
- Stem verder af met de partnerinstelling over de wijze van evalueren, met nadruk op het competentiegerichte evalueren.

BIJLAGE

Personalialia van de leden
van de visitatiecommissie

Christophe Landuyt is een professional met heel veel ervaring in het beroepenveld waarnaar veel afgestudeerde bachelors officemanagement uitstromen. Zijn ervaring geeft hij door via trainingen en het coachen van internationaal actieve professionals. Hij heeft vormingsprogramma's opgesteld en uitgevoerd in het buitenland. Hij ontwikkelt zichzelf regelmatig door het volgen van cursussen en heeft o.m. een certificaat 'Maatschappelijk verantwoord ondernemen' behaald. Hij is verantwoordelijk voor het marketing-, communicatie- en MVO-beleid (maatschappelijk verantwoord ondernemen) van de bvba Van Os-Sonnevelt. Hij publiceerde over beursbezoekers en beursorganisatoren.

Lut Baten ontwierp en gaf cursussen business English en Nederlands. Ze ontwikkelde taalsoftware. Ze kreeg hiervoor in 2001 de prijs Flemish Lingua Prize for innovation in foreign language learning. Ze was projectleider van door de Europese Commissie gesponsorde projecten voor het ontwikkelen en implementeren van elektronische platformen voor de evaluatie van spreekvaardigheid en interculturele competentie. Ze deed onderzoek naar en publiceerde over het leren van talen, over het evalueren van taalvaardigheid en interculturele competentie, over online samenwerken, het taalportfolio en web 2.0 tools. Ze werkte mee in de lerarenopleiding en heeft veel studenten begeleid en gecoacht.

Linda Vandevelde is licentiaat Germaanse Filologie, afdeling Taalpsychologie en -Pathologie. Linda heeft reeds meer dan 15 jaar ervaring als HR generalist in verschillende sectoren, gaande van Advocatuur tot Klinisch onderzoek en Retail. Ze heeft een sterke mensgerichte aanpak en is daarom vaak stage mentor geweest in de afgelopen jaren. Ze is verder ook lector sociale wetgeving en personeelsbeleid.

Chantal Catteeuw is verpleegkundig bachelor. Ze voltooide in 1991 de licenties in de Medische-sociale wetenschappen en ziekenhuisbeleid en behaalde in 1995 het certificaat van verpleegkundig ziekenhuishygiënist. In 1991 startte zij als verpleegkundig Middenkader in het toenmalig O.-L.-Vrouweziekenhuis te Ieper. Dit ziekenhuis fuseerde in 1998 met nog twee andere ziekenhuizen tot het Jan Yperman Ziekenhuis, dat evolueerde naar een modern nieuw ziekenhuis. Deze fusiebeweging ligt aan de basis van haar verrijkende en vaak wijzigende job-inhoud met items als MKG, nieuwbouwprojecten, palliatieve zorg, aanwerving van personeelsleden, JCI accreditatie. Momenteel is zij verantwoordelijk voor het zorgprogramma geriatrie, stagecoördinator en secretaris Ethische Commissie.

Florence De Smet studeert aan de Arteveldehogeschool te Gent. Zij volgt de opleiding bachelor Office management afstudeerrichting Management assistant. Binnen deze opleiding opteerde zij voor het keuzevak vastgoed. Tijdens een projectstage deed ze heel wat ervaring op en verruimde ze haar theoretische kennis en inzichten. Florence was vroeger een topsport gymnaste en behaalde meerdere provinciale en nationale titels. Florence heeft door haar opleiding een goede professionele kennis van het Frans, Engels en Duits.

Maxie Schouten heeft in juni 2014 haar diploma bachelor in het Office management (afstudeertraject Sales) behaald met grote onderscheiding aan de Artesis Plantijn 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.

