

Arteveldehogeschool
Bachelor in het office management
(professioneel gerichte bachelor)

14 april 2008

Inhoud

1	Samenvattende conclusie	3
2	Besluit	4
3	Inleiding en verantwoording werkwijze	5
	3.1 Inleiding	5
	3.2 Evaluatieorgaan en samenstelling visitatiecommissie	5
	3.3 Werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie	6
	3.4 Totstandkoming domeinspecifiek referentiekader	7
	3.5 Overwegingen NVAO omtrent werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie	8
4	Beschrijving van de opleiding	10
5	Beoordeling per onderwerp en facet	11
	5.1 Doelstellingen opleiding	11
	5.2 Programma	12
	5.3 Inzet personeel	14
	5.4 Voorzieningen	15
	5.5 Interne kwaliteitszorg	16
	5.6 Resultaten	17
6	Overzicht oordelen visitatiecommissie	18
7	Overzicht oordelen NVAO	19
8	Opmerkingen en bezwaren van instelling	20

1 Samenvattende conclusie

Bij brief van 30 november 2007 heeft Arteveldehogeschool bij de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (hierna NVAO) een aanvraag tot accreditatie ingediend voor de Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) steunend op een visitatierapport uitgevoerd door VLHORA. De aanvraag werd door de NVAO ontvangen op 4 december 2007.

Wat de procedurele eisen betreft, heeft de NVAO hierbij vastgesteld:

- dat de visitatiecommissie het door het evaluatieorgaan vastgestelde visitatieprotocol heeft gevolgd;
- dat het door de visitatiecommissie gehanteerde referentiekader de onderwerpen en facetten uit het accreditatiekader bestaande opleidingen van het Accreditatieorgaan omvat, inclusief een domeinspecifieke vertaling, behalve wat de volgorde van de facetten betreft;
- dat de visitatiecommissie de in het accreditatiekader beschreven beslisregels adequaat heeft toegepast;
- dat de gevolgde procedure in overeenstemming is met het toetsingskader voor de werkwijze van de VLIR en VLHORA als evaluatieorgaan of in de erkenningsregeling van andere evaluatieorganen.

Wat de inhoudelijke eisen betreft, heeft de NVAO vastgesteld:

- dat het kwaliteitsoordeel van de visitatiecommissie mede gebaseerd is op een vergelijking met verwante andere opleidingen en zo mogelijk met internationaal gehanteerde normen voor opleidingen in het desbetreffende domein;
- dat het door de visitatiecommissie vastgestelde rapport van het evaluatieorgaan voldoende evidentie bevat dat de opleiding al dan niet aan de criteria uit het beoordelingskader (hoofdstuk 2) voldoet zodat voldoende generieke kwaliteitswaarborgen voorhanden zijn. Het rapport behandelt minimaal de zes in dit accreditatiekader genoemde onderwerpen, waarbij per onderwerp aan alle facetten aandacht wordt besteed. Voor ieder facet wordt een oordeel op de vierpuntsschaal gegeven, op basis waarvan per onderwerp een oordeel wordt gegeven. De oordelen worden goed onderbouwd met feiten en analyses. Het rapport wordt afgerond met een samenvattend oordeel over de opleiding;
- dat in de algemene bevindingen in het onderwijsvisitatierapport office management uiteenlopende relevante opmerkingen worden gemaakt die de NVAO onderschrijft.
- dat het rapport tevens inzicht verschaft in de kwaliteit van de visitatiecommissie (het panel van deskundigen) dat de opleiding heeft gevisiteerd. Daarbij wordt informatie gegeven over de omvang en samenstelling van de visitatiecommissie naar ingebrachte kennis en ervaring, de onafhankelijkheid, de deskundigheid en gezaghebbendheid van de leden.

2 Besluit

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

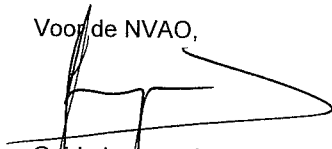
De NVAO,
Na beraadslaging,
Besluit :

Met toepassing van het decreet van 4 april 2003 betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen, wordt het accreditatierapport en –besluit met positief eindoordeel voor de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Arteveldehogeschool goedgekeurd en wordt de opleiding georganiseerd te Gent geaccrediteerd. Het betreft een opleiding met afstudeerrichting Management Assistant.

De in het eerste lid bedoelde accreditatie geldt vanaf de aanvang van het academiejaar 2008-2009 tot en met het einde van het academiejaar 2015-2016.

Den Haag, 14 april 2008

Voor de NVAO,



Guido Langouche
(bestuurder)

3 Inleiding en verantwoording werkwijze

3.1 Inleiding

Bij brief van 30 november 2008 heeft Arteveldehogeschool bij de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (hierna NVAO) een aanvraag tot accreditatie ingediend voor de Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor). Deze aanvraag werd door de NVAO ontvangen op 4 december 2007.

Ter ondersteuning van deze aanvraag heeft Arteveldehogeschool een rapport bijgevoegd vanwege een evaluatieorgaan: VLHORA.

De NVAO heeft deze aanvraag beoordeeld aan de hand van het Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs Vlaanderen (14 februari 2005), conform de Handleiding accreditatie Vlaamse Gemeenschap (8 mei 2007) en het Reglement tot bepaling van bestuursbeginselen die van toepassing zijn bij de besluitvorming inzake accreditatie en Toets Nieuwe Opleiding ten aanzien van hogeronderwijsopleidingen in de Vlaamse Gemeenschap (14 februari 2005).

3.2 Evaluatieorgaan en samenstelling visitatiecommissie

Evaluatieorgaan: VLHORA

Visitatiecommissie:

- Voorzitter:
 - Walter Melis, onderwijsdeskundige; Walter Melis (1941) is licentiaat handels-, financiële en consulaire wetenschappen, master of business administration, master of total quality management en volgde een EFQM assessment training. Hij heeft een lange onderwijscarrière achter de rug, aanvankelijk als lesgever in het secundair onderwijs, later als docent en opleidingscoördinator in het hoger onderwijs.
- Leden:
 - Sharon Baert, studente; Sharon Baert (1985) is laatstejaarsstudente office management aan de Hogeschool West-Vlaanderen.
 - Roger Alen, domeindeskundige; Roger Alen (1949) is vertaler Engels-Spaans en werkte sinds 1977 bij Siemens ATEA, aanvankelijk als vertaler en sinds 1984 als hoofd van de vertaaldienst. Hij is vertrouwd met de opleiding via de begeleiding van stagiaires en hij is jurylid bij eindwerken.
 - Ludo Laurysens, domeindeskundige; Ludo Laurysens (1942) is licentiaat handels- en financiële wetenschappen en heeft een ruime ervaring in het hoger onderwijs. Hij was verbonden aan de KdG hogeschool als docent economische vakken in onder meer de opleiding secretariaatsbeheer.
 - Chantal Snejkers, domeindeskundige; Chantal Snejkers (1967) studeerde secretariaat moderne talen en begon na haar studies bij de VRT te werken. Sinds 1993 is zij management assistent bij TV-Sport. Daarnaast is zij nationaal voorzitter van de Belgische afdeling van EUMA, European Association for Management Assistants.
 - Karine Van Remoortele, domeindeskundige. Karine VanRemoortele (1953) studeerde medisch secretariaat en heeft dertig jaar ervaring in de ziekenhuissector, aanvankelijk als medisch secretaresse, daarna als verantwoordelijke medisch secretariaat.
- Secretaris:
 - Ignace Van Dingenen.

3.3 Werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie

De visitatie van de opleiding Office management aan de hogescholen gebeurde conform de werkwijze zoals die is vastgelegd in de *Handleiding Onderwijsvisitaties VLIR-VLHORA, februari 2005*. Voor de beschrijving van de werkwijze van de visitatiecommissie worden vier fasen onderscheiden:

- Fase 1 : installatie,
- Fase 2 : voorbereiding,
- Fase 3 : visitatiebezoek,
- Fase 4 : schriftelijke rapportering.

Fase 1: installatie

Op 18 februari 2005 werd de commissie officieel geïnstalleerd. De installatievergadering stond in het kader van een kennismaking, een gedetailleerde bespreking van het visitatieproces aan de hand van de *Handleiding Onderwijsvisitaties VLIR-VLHORA, februari 2005* en een toelichting van het ontwerp domeinspecifieke referentiekader. Tevens werden een aantal praktische afspraken gemaakt, onder meer betreffende het bezoekschema, de bezoekdagen en de te lezen eindwerken en/of stageverslagen.

Fase 2: voorbereiding

De visitatiecommissie heeft een domeinspecifiek referentiekader voor de opleiding opgesteld en aan de opleidingen bezorgd. De commissie heeft vastgesteld dat het zelfevaluatie rapport en de bijlagen een voldoende basis vormden voor het visitatiebezoek. Elk commissielid heeft het zelfevaluatie rapport en de bijlagen bestudeerd, de geselecteerde eindwerken gelezen en haar argumenten, vragen en voorlopig oordeel vastgelegd in een checklist, waarvan de secretaris een synthese heeft gemaakt. De synthese werd uitvoerig besproken en beargumenteerd door de commissieleden. Op basis van de bespreking en de door de commissieleden opgestuurde vragenlijsten inventariseerde de secretaris kernpunten en prioriteiten voor de gesprekken en het materialenonderzoek bij de visitatie.

Fase 3: visitatiebezoek

De VLHORA heeft een bezoekschema ontwikkeld dat desgevallend aangepast werd aan de specifieke situatie van de opleiding. Tijdens de visitatie werd gesproken met een (representatieve) vertegenwoordiging van alle geledingen die bij de opleiding betrokken zijn. Tijdens de visitatie werd bijkomend informatiemateriaal bestudeerd en werd een bezoek gebracht aan de instelling met het oog op de beoordeling van de accommodaties en de voorzieningen voor de studenten. Tijdens de visitatie werd voor de verdere bevraging gebruik gemaakt van de synthese van de checklist en van de vragenlijsten. Binnen het bezoekprogramma werd een aantal overlegmomenten voor de commissieleden voorzien om de bevindingen uit te wisselen en te komen tot gezamenlijke en meer definitieve (tussen)oordelen. Na de gesprekken met de vertegenwoordigers van de opleiding hebben de visitatieleden hun definitief (tussen)oordeel per facet en per onderwerp gegeven. Op het einde van het visitatiebezoek heeft de voorzitter een korte mondelinge rapportering gegeven van de ervaringen en bevindingen van de commissie, zonder expliciete en inhoudelijk waarderende oordelen uit te spreken.

Fase 4: schriftelijke rapportering

De secretaris heeft in samenspraak met de voorzitter en de commissieleden, op basis van het zelfevaluatierapport, de checklisten en de motiveringen een ontwerp opleidingsrapport opgesteld. Het ontwerprapport geeft per onderwerp en per facet het oordeel en de motivering van de commissie weer. Daarnaast werden - waar wenselijk en/of noodzakelijk - aandachtspunten en eventuele aanbevelingen voor verbetering geformuleerd. Het ontwerp opleidingsrapport werd aan de hogescholen gezonden voor een reactie medio juli 2006. De reactie van de opleiding op het ontwerp opleidingsrapport werd door de commissie in een slotvergadering besproken. Tevens stelde de commissie een vergelijkend gedeelte op waarin de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van de visitatie vergelijkenderwijs worden weergegeven. In een aantal gevallen leidde de reactie van de opleiding tot een aanvullend bezoek door (een afvaardiging van) de visitatiecommissie om de nieuwe informatie verder te verifiëren. De resultaten van het aanvullende bezoek aan de betrokken opleiding werden door de voltallige commissie besproken. Het vergelijkende deel werd samen met het antwoord van de visitatiecommissie op de reacties van de opleidingen en het definitieve opleidingsrapport aan de hogescholen toegezonden op medio januari 2007. Het vergelijkende deel en de opleidingsrapporten werden samengebracht in het voorliggende visitatierapport van de professioneel gerichte bacheloropleiding Office management, dat op 9 februari 2007 gepubliceerd werd.

Oordeelsvorming

De commissie heeft vooreerst een oordeel per facet vastgelegd. Daarna heeft de commissie een oordeel per onderwerp vastgelegd op basis van de oordelen van de facetten die van het onderwerp deel uitmaken. In de oordelen per onderwerp wordt steeds een overzicht gegeven van de oordelen per facet. In geval van een compensatie van facetten, wordt het oordeel op onderwerpniveau gevolgd door een motivering en aangevuld met de weging die de commissie hanteerde in de oordeelsvorming op onderwerpniveau. In de overige gevallen wordt voor de motivering van het oordeel op onderwerpniveau verwezen naar de (uitgebreide) argumentatie bij de facetten. De oordelen per facet en per onderwerp hebben betrekking op alle locaties, afstudeerrichtingen en varianten; daar waar er een onderscheid in het oordeel per afstudeerrichting en/of locatie en/of variant nodig is, wordt dit aangegeven in het rapport. Bij de oordeelsvorming en de weging speelden de beslissingsregels zoals die door de VLHORA in de handleiding zijn geformuleerd een belangrijke rol. Tevens is bij de beoordeling rekening gehouden met accenten die de opleiding eventueel zelf legt, het domeinspecifiek referentiekader en de benchmarking ten opzichte van de overige opleidingen Office management.

3.4 Totstandkoming domeinspecifiek referentiekader

Voor iedere (groep van) opleiding(en) wordt een domeinspecifiek referentiekader ontwikkeld dat door de commissie gebruikt wordt bij de beoordeling van opleidingen. De visitatiecommissie is verantwoordelijk voor de opmaak van het domeinspecifiek referentiekader. De VLHORA als evaluatieorgaan geeft de procedure¹ aan voor de opstelling ervan. Het referentiekader is niet bedoeld om een ideale opleiding te schetsen. Respect voor de eigenheid van een opleiding en voor de diversiteit binnen eenzelfde opleiding over de instellingen heen, veronderstelt immers dat in de eerste plaats wordt nagegaan of elke opleiding erin slaagt haar eigen doelstellingen te realiseren en dit zowel inhoudelijk als procesmatig. Dit belet niet dat wordt nagegaan of elke opleiding aan een aantal minimeisen voldoet, die aan de betreffende opleiding worden gesteld vanuit het vakgebied en/of de relevante beroepspraktijk.

Gehanteerde input:

- Referentiekaders van de opleidingen op associatieniveau;
- Referentiekaders van de opleidingen op hogeschoolniveau;
- Brondocumenten onderschreven door werkveld.

De opdracht van een afgestudeerde office management is de laatste jaren geëvolueerd van een administratief ondersteunende rol naar een inhoudelijk-ondersteunende rol voor het management in alle aspecten die de organisatie aanbelangt. Meedenken, proactief en oplossingsgericht werken zijn belangrijke competenties in het huidige referentiekader van office management. De vorming van persoonlijke attitudes als flexibiliteit, teamwork en luistervaardigheid ondersteunen de beginnende beroepsbeoefenaar office management in zijn/haar rol binnen de organisatie. De naamsverandering van 'secretariatsbeheer' naar 'office management' onderstreept deze trend. De organisaties waar de afgestudeerden office management terecht komen zijn zeer divers. Van een beginnende beroepsbeoefenaar wordt dan ook verwacht dat hij/zij zich snel kan inwerken in de specifieke context van de organisatie. Talenkennis blijft belangrijk voor de opleiding office management, waarbij de nadruk ligt op de commerciële talenkennis, in de zin van toegepast binnen de context van de organisatie of het werkveld waarbinnen de organisatie zich situeert. Daarbij moet de beginnende beroepsbeoefenaar office management in staat zijn om snel de relevante en organisatiegerelateerde informatie op te zoeken en te integreren in zijn of haar opdracht.

3.5 Overwegingen NVAO omtrent werkwijze evaluatieorgaan en visitatiecommissie

De NVAO heeft vastgesteld dat:

- het evaluatieorgaan overtuigend heeft aangetoond dat het oordeel in onafhankelijkheid tot stand is gekomen, o.a. aan de hand van de onafhankelijkheidsverklaringen van de commissieleden. De NVAO concludeert dat de visitatie en het beoordelingsproces in volstrekte onafhankelijkheid hebben plaatsgevonden. Evenwel ontbreekt een bekrachtigingsbesluit van de Erkenningscommissie. Gelet echter op het gegeven dat de visitatiecommissie is samengesteld vóór 31 december 2004 is conform artikel 93, §3bis, tweede lid, van het decreet van 4 april 2003 betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen geen bekrachtiging van de samenstelling van de visitatiecommissie door de Erkenningscommissie vereist;
- dat de commissie die de opleiding heeft beoordeeld bestond uit 6 leden inclusief een student. Op basis van de in het rapport beschreven informatie, waaronder CV's, heeft de NVAO vastgesteld dat onderwijsdeskundigheid en deskundigheid in de didactiek, de vakdeskundigheid binnen de discipline en het afnemend veld en relevante deskundigheid op het gebied van internationale ontwikkelingen van de discipline aanwezig waren. De deskundigheid binnen de commissie omvatte voldoende de gehele breedte van de opleiding.

De visitatiecommissie was bijgevolg voldoende deskundig en gezaghebbend om de beoordeling uit te voeren.

De visitatie heeft plaatsgevonden op basis van en overeenkomstig het visitatieprotocol, zoals voorgelegd bij erkenning of toetsing:

- het rapport geeft voldoende aan dat het visitatieprotocol effectief werd gevolgd;
- in het rapport verklaart de commissie dat de zelfevaluatie voldoende basis bood en dus voldoende zelfkritisch was;

- het evaluatieorgaan heeft naar het oordeel van de NVAO overtuigend gegarandeerd dat de commissie adequaat heeft gewerkt;
- de commissie heeft de beschikking gekregen over eerdere visitatierapporten en heeft getoetst of de wijze waarop de opleiding met eerdere aanbevelingen en adviezen is omgegaan voldoende is.

De visitatie heeft plaatsgevonden op basis van en overeenkomstig een domeinspecifiek referentiekader dat voldoet aan de eisen gesteld in de erkenningsregeling/toetsingsregeling en het NVAO kader. Er is daarbij aangesloten bij:

- eisen die door (buitenlandse) vakgenoten en de beroepspraktijk aan een opleiding in het domein worden gesteld;
- indien beschikbaar beroepsprofielen;
- het referentiekader aangereikt door de opleiding, dat voldoende situering geeft van de opleiding in nationaal en/of internationaal verband en met betrekking tot de relevante beroepspraktijk;

De NVAO heeft verder vastgesteld dat:

- de werkwijze van de commissie bij de beoordeling van de Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Arteveldehogeschool zorgvuldig en gedegen is geweest. De gevolgde werkwijze en procedure alsmede geraadpleegde informatiebronnen zijn helder en nauwkeurig geformuleerd en vermeld;
- de commissie haar oordeel heeft opgesteld en onderbouwd overeenkomstig het visitatieprotocol en de daarbij behorende beslisregels heeft gevolgd. Op het niveau van de facetten zijn de analyses van de commissie duidelijk en consistent, en ze leiden tot heldere conclusies. Op het niveau van de onderwerpen zijn de oordelen over de facetten op juiste en zorgvuldige wijze afgewogen en neergelegd in heldere conclusies;
- de commissie hiertoe op een zorgvuldige wijze een domeinspecifiek referentiekader heeft vastgesteld;
- het kwaliteitsoordeel bij de toetsing - voor zover relevant - mede gebaseerd is op een vergelijking met verwante andere opleidingen en internationaal geaccepteerde criteria voor opleidingen in het desbetreffende domein;
- de commissie in haar advies een aantal kritische kanttekeningen heeft opgenomen. De NVAO onderschrijft deze en brengt deze onder de aandacht van de opleiding;
- de visitatiecommissie in het kader van het verbeterperspectief aanbevelingen in het visitatierapport formuleert.

De NVAO is in het licht van het vorenstaande tot de slotsom gekomen dat de beoordeling van de voorliggende opleiding zorgvuldig en gedegen tot stand is gekomen, en dat het eindoordeel van de commissie deugdelijk is gemotiveerd.

4 Beschrijving van de opleiding

Administratieve gegevens betreffende de instelling en de opleiding

- naam instelling: Arteveldehogeschool
- aard instelling: ambtshalve geregistreerd
- vestigingen: Gent
- de graad en kwalificatie: Bachelor in het office management
- niveau en oriëntatie: professioneel gerichte bachelor
- Afstudeerrichting¹: Management Assistant

- de studieomvang: 180
- de onderwijstaal: Nederlands
- het studiegebied: Handelswetenschappen en bedrijfskunde

- aard van de aanvraag: Accreditatie

Wat de afstudeerrichtingen betreft, is uitgegaan van de afstudeerrichtingen van de opleiding op het ogenblik van de visitatie. Na afloop van de visitatie kunnen de afstudeerrichtingen wijzigen, al dan niet op aangeven van de visitatiecommissie. Een dergelijke beslissing tot wijziging van de afstudeerrichtingen leidt dan tot een actualisering van het HOR, zonder dat deze aanpassingen doorgang vinden in het accreditatierapport en –besluit, dat zijn grondslag steeds dient te vinden in het visitatierapport, waarin de voorgaande afstudeerrichtingen worden vermeld.

¹ Situatie ten tijde van de visitatie

Beoordeling per onderwerp en facet

De NVAO steunt haar besluitvorming op volgende elementen:

- het accreditatierapport omvat een beoordeling per onderwerp en per facet²;
- de NVAO hanteert bij de beoordeling van de onderwerpen de scores 'voldoende' en 'onvoldoende'³;
- een accreditatiebesluit is positief indien alle samenvattende oordelen over de onderwerpen voldoende zijn. Het eindoordeel spreekt zich niet uit over gradaties in kwaliteit. Dit gebeurt door de visitatiecommissie die in haar rapport een score geeft per facet;
- de NVAO kan per facet volstaan met een verwijzing naar de bevindingen en de overwegingen van het bijhorende visitatierapport, m.a.w. ze kunnen door de NVAO worden overgenomen. Per facet wordt aangegeven of de NVAO de bevindingen en overwegingen van de visitatiecommissie bijtreedt. Indien dat niet het geval is draagt de NVAO een eigenstandige motivering aan⁴.

4.1 Doelstellingen opleiding

Facet 1.1. Niveau en oriëntatie opleiding

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 1.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 1.2. Domeinspecifieke eisen

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 1.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 1: doelstellingen opleidingen:

Het onderwijsconcept van de opleiding is uitgewerkt op basis van zes krachtlijnen van het algemene onderwijsconcept van de hogeschool. Bij iedere krachtlijn formuleerde de opleiding haar specifieke, richtinggevendende beleidsdoelen. De 'Competentietabel - algemene competenties' en het 'Referentiekader opleiding Office management' vermelden de algemene competenties, de algemene beroepsgerichte en de beroepsspecifieke competenties. De huidige opleidingsdoelstellingen zijn vastgelegd volgens een gefaseerd proces waarbij de beroepstaken van een beginnende beroepsbeoefenaar worden opgelijst per beroepsrol. Voor de opleiding Office management worden acht beroepsrollen onderscheiden: analist, manager, communicator, administrator, professional, internationalist, commercieel medewerker en inhoudelijk expert. De commissie heeft vastgesteld dat de opleiding aandacht heeft voor de permanente bewaking van de doelstellingen met het oog op afstemming op de noden en de eisen van het beroepenveld. Ze wil tevens anticiperen op mogelijke evoluties in het beroep. Deze bewaking gebeurt onder meer via de structurele aanwezigheid van het werkveld in de opleidingsadviesraad,

² Art.7 en 8 van het reglement ' tot bepaling van de bestuursbeginselen die van toepassing zijn bij de besluitvorming inzake accreditatie en toets nieuwe opleiding ten aanzien van opleidingen in de Vlaamse gemeenschap', hierna 'reglement Bestuursbeginselen'

³ Accreditatiekader en art. 58&1, eerste lid van het decreet van 4 april 2003 betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen.

⁴ Art.12 van het reglement Bestuursbeginselen

waarbij ook het opleidingsprogramma getoetst wordt aan de eindcompetenties. Het werkveld bevestigt dat het geraadpleegd wordt en betrokken is bij de uitbouw van de opleiding.

Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Doelstellingen opleiding

Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Doelstellingen als **voldoende**

4.2 Programma

Facet 2.1. Eisen professionele / academische gerichtheid

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 2.2. Relatie tussen doelstelling en programma

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 2.3. Samenhang programma

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.3 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 2.4. Studielast

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.5 *Studietijd* in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 2.5. Toelatingsvoorwaarden

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.9 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 2.6. Studieomvang

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.4 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 2.7 Afstemming tussen vormgeving en inhoud

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.6 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 2.8 Beoordeling en toetsing

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 2.7 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 2: programma:

De opleiding geeft gedetailleerd aan hoe zij de basiscompetenties en de overkoepelende vaardigheden en attitudes die bij de beroepsrollen horen concreet maakt in het opleidingsprogramma. De inhoud van het programma is afgestemd op de te realiseren doelstellingen. De opleidingsgids geeft per opleidingsonderdeel toelichting bij de leerinhoud die aangeboden wordt en het daarbij gebruikte studiemateriaal. De kennisontwikkeling vindt in hoofdzaak plaats in hoor- en werkcolleges, en via taken in zelfstudietijd en zelfstudie. Het studiemateriaal dat de commissie ingekeken heeft, was over het algemeen op niveau: actueel en relevant voor de beoogde doelstellingen. In het programma is voldoende samenhang tussen de verschillende opleidingsjaren. De opleiding waakt over een goede aansluiting tussen de opleidingsjaren. In het eerste opleidingsjaar worden de basiscompetenties geconsolideerd. In het tweede en het derde opleidingsjaar worden ze verder uitgediept met bedrijfsgerichte inhouden. De samenhang tussen de opleidingsonderdelen van de afstudeerrichting Management assistant is duidelijk: er wordt gestreefd naar een evenwicht tussen theorie en praktijk. Het programma is afgetoetst aan de realiteit via contacten met het werkveld en alumni. Het didactisch concept van de opleiding impliceert een keuze voor onderwijsmethodes die een student stimuleren tot actief, zelfstandig en samenwerkend leren. Er gaat dan ook zeer veel aandacht naar zelfstudie, naar mondelinge presentaties en schriftelijke opdrachten. De opleiding hanteert verschillende evaluatievormen, zoals bijvoorbeeld permanente evaluaties voor taalopleidingsonderdelen en ICT, schriftelijke examens voor Boekhouden en Recht, mondelinge examens voor het evalueren van de spreek- en leesvaardigheid en een geïntegreerde toets voor Zakelijke Communicatie. In het kader van het 'beleid studenteninstroom' heeft de opleiding een 'normstudent' bepaald op basis van vooropleiding, voorkennis, begaafdheid en motivatie.

Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Programma

Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Programma als **voldoende**

4.3 Inzet personeel

Facet 3.1. Eisen professionele/academische gerichtheid

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 3.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 3.2. Kwantiteit personeel

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 3.3 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 3.3. Kwaliteit personeel

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 3.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 3: Personeel.

De commissie heeft aan de hand van de beschikbare documenten kunnen vaststellen dat het personeel voldoende expertise heeft om het programma adequaat te kunnen invullen. Nieuwe medewerkers worden aangeworven op basis van hun didactische en vakspecifieke kwaliteiten. Naast gestructureerde selectiegesprekken worden ook andere selectie-instrumenten gebruikt zoals proeflessen, gevallenstudies of interactieve assessmenttoefeningen. In de Structuurgids zijn de functieomschrijvingen van de opleiding Office management opgenomen. Met betrekking tot het professionaliseringsbeleid wordt er effectief over gewaakt dat iedere medewerker zich maximaal bijschoolt. Het professionaliseringsbudget van 2003 werd maar voor 66 % opgebruikt, zodat men in overleg op opleidingsniveau momenteel onderzoekt hoe de professionalisering naast een individueel gestuurde professionalisering ook op collectief vlak kan gestuurd worden. Voor lesgevers Economie, Recht en ICT wordt er bij aanwerving enkele jaren beroepservaring vereist. Een aantal medewerkers heeft bijscholingscursussen gevolgd, sommigen hebben wetenschappelijke artikels gepubliceerd, anderen hebben dan weer ervaring buiten het onderwijs opgedaan. Door inzage van beschikbare documenten heeft de commissie vastgesteld dat het onderwijspersoneel lid is van beroepsverenigingen en een aantal lesgevers een bijberoep hebben.

Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Personeel

Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Personeel als **voldoende**

4.4 Voorzieningen

Facet 4.1. Materiële voorzieningen

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 4.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 4.2. Studiebegeleiding

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 4.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 4: Voorzieningen.

De opleiding Office management wordt momenteel georganiseerd op drie locaties. Het masterplan van de hogeschool voorziet tegen 2009 de ingebruikname van een nieuwe campus op de Kantienberg, voor de opleidingen van de studiegebieden Gezondheidszorg, Handelswetenschappen en bedrijfskunde en dus ook de opleiding Office management. Door de nieuwbouw zal het aantal locaties in de Arteveldehogeschool worden verminderd. De mediatheek is dagelijks open van 8.30 uur tot 18.00 uur. De fysieke collectie bestaat uit boeken, tijdschriften, losbladige werken, eindwerken, stageverslagen en persdossiers. De aanwezige boeken, tijdschriften- en krantenartikels zijn niet ouder dan 5 jaar. De elektronische collectie bestaat uit de website, een intranet, vakspecifieke cd-roms, elektronische databanken en e-tijdschriften. In de mediatheek staan 24 pc's voor circa 1500 studenten. Tijdens het bezoek werd aan de commissie bevestigd dat dit toereikend was. De commissie is van mening dat de infrastructurele faciliteiten voldoen om de opleidingsbehoeften in te vullen en de opleiding haar specifieke opleidingsdoelstellingen kan realiseren. Er is een duidelijk concept voor leer- en leertrajectbegeleiding (op basis van de missie) met een centrale rol voor de dienst Studieadvies, die tevens een signaalfunctie heeft naar het beleid. De medewerkers overleggen met betrekking tot de hun toegewezen domeinen met de betreffende contactpersonen en rapporteren aan de directeur Studenten- en Onderwijsbeleid. De dienst Studieadvies werkt samen met zowel interne- als externe partners. Studiebegeleiding wordt jaarlijks geëvalueerd via kwantitatief onderzoek .

Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Voorzieningen

Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Voorzieningen als **voldoende**

4.5 Interne kwaliteitszorg

Facet 5.1. Evaluatie resultaten

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 5.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 5.2. Maatregelen tot verbetering

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 5.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 5.3. Betrekken van medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 5.3 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 5: Interne kwaliteitszorg .

Het IKZ-systeem wordt centraal vastgelegd door de Arteveldedienst IKZ, maar niet de inhoud ervan, om zo de eigenheid van de opleiding te waarborgen. De hogeschool beschikt over een kwaliteitshandboek, waarin alle 'good practices', ontwikkeld door onder andere de kwaliteitverbetersteams (KVT's) worden geborgen. Procedures, documenten en standaardformulieren voor diverse verbeterprocessen werden ontwikkeld en worden verspreid via het intranet of internet. In de werking van kwaliteitszorg staat de PDCA-cyclus centraal. De commissie heeft kunnen vaststellen dat de procedures inzake kwaliteitszorg effectief opgenomen zijn in een kwaliteitshandboek en dat ze worden opgesteld door een KVT in samenspraak met de opleidingsverantwoordelijken. De resultaten van de bevragingen konden worden ingezien. De commissie zag tevens de voortgang en opvolging van verbeterprojecten in. Medewerkers worden bij interne kwaliteitszorg betrokken via diverse teams, werk- en vakgroepen. Zij vormen samen het opleidingsteam van de opleiding Office management. Een aantal keer per jaar worden een aantal verbeterpunten in deze werkgroepen besproken en worden verschillende acties opgezet. Studenten worden bij de opleiding/interne kwaliteitszorg betrokken. Alumni worden betrokken via het alumni-onderzoek (minstens éénmaal na afstuderen). Het beroepenveld wordt geraadpleegd via de opleidingsadviesraad. Deze raad geeft adviezen over hoe de opleiding moet aansluiten bij de beroepspraktijk en over het te behalen kwaliteitsniveau.

Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Interne kwaliteitszorg

Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Interne kwaliteitszorg als **voldoende**

4.6 Resultaten

Facet 6.1. Gerealiseerd niveau

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 6.1 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Facet 6.2. Onderwijsrendement

De NVAO sluit zich aan bij de bevindingen en de overwegingen van de visitatiecommissie zoals aangegeven bij de bespreking van facet 6.2 in het visitatierapport.

De NVAO oordeelt dat de opleiding voor dit facet voldoet aan de benodigde basiskwaliteit.

Samenvattend oordeel, weging van de facetten en motivering van het samenvattend oordeel over onderwerp 6: Resultaten.

De opleiding krijgt van het werkveld en andere partners positieve feedback over de eindkwalificaties van haar afgestudeerden. Uit het uitstroomonderzoek van de afgestudeerden in 2001, 2002 en 2003 blijkt dat de meeste afgestudeerden binnen het jaar werk vinden en dat de meesten ook effectief werken in het domein van Office management. De afgestudeerden vinden veel voldoening in hun werk. Tijdens de visitatie bevestigen de vertegenwoordigers van het beroepenveld dat het niveau van afgestudeerden als beginnende beroepsbeoefenaars beantwoordt aan de vereiste eindkwalificaties en competenties van het beroep. De afgestudeerden worden in het bedrijfsleven erg gewaardeerd omwille van hun professionele kwaliteiten en attitudes. Afgestudeerden bevestigen tijdens het gesprek met de commissie dat zij over het algemeen tevreden zijn over de verhouding theorie-praktijk en het niveau van de opleiding. Ook in het uitstroomonderzoek wordt dit bevestigd. Afgestudeerden bevestigen dat de stage een belangrijke bijdrage levert aan de voorbereiding van hun instap in het werkveld. De stage- en eindwerken die de commissie ingekeken heeft, beantwoorden kwalitatief aan het vooropgestelde niveau en doelstellingen van de opleiding. De commissie zag de eindexamens in en stelde vast dat de examinering voor alle opleidingsonderdelen van hoog niveau zijn. Over de academiejaren 1999-2004 slaagt in het eerste opleidingsjaar Office management gemiddeld 56,1 % van de ingeschreven studenten. Voor dezelfde periode slagen in het tweede opleidingsjaar Office management gemiddeld 83,4 % en in het derde opleidingsjaar gemiddeld 97,4 % van de ingeschreven studenten. Gegeven het beperkte aantal studenten dat jaarlijks afstudeert, heeft de opleiding geen significante gegevens over de gemiddelde studieduur (een beperkt aantal studenten zou vier academiejaren nodig hebben om de studie af te ronden). In vergelijking met de gemiddelde studieduur van alle professioneel gerichte bachelors van de Arteveldehogeschool scoort de opleiding Office management voor de academiejaren 2002-2003 en 2003-2004 beter.

Overwegingen NVAO:

De NVAO sluit zich aan bij de motivering van de visitatiecommissie voor de score 'voldoende' voor het onderwerp: Resultaten

Conclusie NVAO:

De NVAO beoordeelt het onderwerp Resultaten als **voldoende**

5 Overzicht oordelen visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft per onderwerp en per facet het oordeel van de visitatiecommissie uit hoofdstuk 5 weer.

Onderwerp	oordeel	facet	oordeel
1 Doelstellingen	V	1.1 niveau en oriëntatie	V
		1.2 domeinspecifiek referentiekader	V
2 Programma	V	2.1 eisen gerichtheid	V
		2.2 relatie doelstellingen - programma	V
		2.3 samenhang programma	G
		2.4 studielast	V
		2.5 toelatingsvoorwaarden	V
		2.6 studieomvang	OK
		2.7 afstemming tussen vormgeving en inhoud	V
		2.8 beoordeling en toetsing	V
		2.9 masterproef ⁵	nvt
3 Inzet personeel	V	3.1 eisen gerichtheid	V
		3.2 kwantiteit	V
		3.3 kwaliteit	V
4 Voorzieningen	V	4.1 materiële voorzieningen	V
		4.2 studiebegeleiding	G
5 Interne kwaliteitszorg	V	5.1 evaluatie resultaten	V
		5.2 maatregelen tot verbetering	V
		5.3 betrokkenheid	V
6 Resultaten	V	6.1 gerealiseerd niveau	G
		6.2 onderwijsrendement	V

Eindoordeel van de visitatiecommissie: positief

⁵ Enkel voor masteropleidingen

6 Overzicht oordelen NVAO

De onderstaande tabel geeft per onderwerp het oordeel van de NVAO weer.

Onderwerp	oordeel
1 Doelstellingen	V
2 Programma	V
3 Inzet personeel	V
4 Voorzieningen	V
5 Interne kwaliteitszorg	V
6 Resultaten	V

(O = onvoldoende, V = voldoende)

Eindoordeel van de NVAO: positief

7 Opmerkingen en bezwaren van instelling

Conform de bepalingen vermeld in de handleiding accreditatie kan een instelling opmerkingen en bezwaren formuleren op het ontwerp van accreditatierapport.

De instelling heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt op 1 april 2008. Dit heeft geleid tot tekstuele aanpassingen.

Het accreditatierapport is tot stand gekomen op basis van een externe beoordeling van de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van Arteveldehogeschool uitgevoerd door VLHORA.

Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO)
Parkstraat 28
Postbus 85498 | 2508 CD DEN HAAG
T 31 70 312 23 30
F 31 70 312 23 01
E info@nvaio.net
W www.nvaio.net

Aanvraagnummer #2524

De accreditatie geldt vanaf de aanvang van het academiejaar 2008-2009 tot en met het einde van het academiejaar 2015-2016.