

Besluit

Accreditatiebesluit met een positief eindoordeel voor de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van UC Limburg

datum	Samenvattende bevindingen en overwegingen
30 juni 2015	De NVAO steunt haar inhoudelijke besluitvorming op de onderstaande elementen uit het
onderwerp	visitatierapport.
Accreditatiebesluit	
(003779)	<i>Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau</i>
bijlagen	<i>De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding Office management als</i>
4	<i>goed voor de afstudeerrichting Management assistant en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.</i>

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

Samenvattend oordeelt de opleiding dat de beoogde opleidingsspecifieke 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 com-

Pagina 2 van 9 missie 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 assistent en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en -tolk. De commissie beoordeelt het onderwijsproces als voldoende voor het bi-diplomeringstraject.

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.

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.

Pagina 3 van 9 De opleiding biedt sterke studiebegeleiding die wordt ondersteund door competente personeelsleden. Studenten leggen onder meer een leerstijl- en 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.

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.

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. De praxis is volgens de commissie ingebed in een kwaliteitscultuur. 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. 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 – Gerealiseerd 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 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.

Pagina 4 van 9 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.

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.

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 output 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.

Eindoordeel commissie

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

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

Besluit¹

betreffende de accreditatie van de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van UC Limburg

De NVAO,
Na beraadslaging,
Besluit:

Met toepassing van de Codex Hoger Onderwijs, in het bijzonder de artikelen II.133-II.149, besluit de NVAO accreditatie te verlenen aan de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor), georganiseerd door UC Limburg. De opleiding wordt aangeboden te Diepenbeek met de afstudeerrichtingen Management assistant en Bedrijfsvertaler en –tolk alsmede een bi-diplomeringsstraject. De kwaliteit van de opleiding is voldoende.

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

Den Haag, 30 juni 2015

De NVAO
Voor deze:



Lucien Bollaert
Bestuurder

¹ Het ontwerp accreditatiebesluit werd aan de instelling bezorgd voor eventuele opmerkingen en bezwaren. De instelling heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid om te reageren.

De onderstaande tabel geeft per generieke kwaliteitswaarborg en per afstudeerrichting c.q. variant het globaal oordeel van de NVAO weer, alsook het eindoordeel.

Generieke kwaliteitswaarborg	MA	BT	Bi-d
1. Beoogd eindniveau	G	G	V
2. Onderwijsproces	G	G	V
3. Gerealiseerd eindniveau	G	G	V
Eindoordeel opleiding	V *)		

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

Naam instelling	UC Limburg
Adres instelling	Universitaire campus, gebouw B 3590 Diepenbeek
Aard instelling	ambtshalve geregistreerd
Naam associatie	Katholieke Universiteit Leuven
Naam opleiding (Graad, kwalificatie, specificatie)	Bachelor in het office management
Niveau en oriëntatie	bachelor resp. professioneel gericht
Bijkomende titel	Bachelor in het Office Management
Opleidingsvarianten: – Afstudeerrichtingen – Studietraject voor werkstudenten	– afstudeerrichting Management assistant – afstudeerrichting Bedrijfsvertaler en –tolk – bi-diplomerings traject
Onderwijs taal	Nederlands
Vestiging opleiding	Departement HB Agoralaan 3590 Diepenbeek
Studieomvang (in studiepunten)	180 EC
Vervaldatum accreditatie, tijdelijke erkenning of erkenning nieuwe opleiding	30 september 2016
Academieja(a)r(en) waarin opleiding wordt aangeboden ²	2014/2015
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
ISCED benaming van het studiegebied	41 Law, public administration

² Betreft het lopende academiejaar, op het ogenblik van de accreditatieaanvraag

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

Voorzitter:

- Christophe Landuyt, coördinator trainer, Fair Trade Marketing & Communication.

Leden:

- Linda Vandevelde (domeindeskundige), HR verantwoordelijke, Clinical Research Organization;
- prof. dr. Lut Baten (onderwijskundig lid), full professor, Leuven Language Institute van de KU Leuven;
- Florence De Smet (student-lid), studente office management, Arteveldehogeschool.

De commissie werd ondersteund door Anne-Sophie Seghers, secretaris.