

Besluit **Accreditatiebesluit met een positief eindoordeel voor de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen**

datum	Samenvattende bevindingen en overwegingen
1 oktober 2015	De NVAO steunt haar inhoudelijke besluitvorming op de onderstaande elementen uit het
onderwerp	visitatierapport en op de aanvullende informatie.
Accreditatierapport en -besluit (003794)	Aanvullende informatie
bijlagen	De NVAO heeft bij brief van 9 juni 2015 de parallelle commissie 3 gevraagd hoe zij tot haar
4	voldoende oordeel voor standaard 3 'gerealiseerd eindniveau' is gekomen gezien de kritische bemerkingen ten aanzien van de bachelorproef en in het bijzonder het bedrijfsproject. Bij brief van 29 juni 2015 heeft de commissie hierop geantwoord. Zij geeft hierin aan dat de fusie tussen de Artesis Hogeschool en de Plantijn Hogeschool extra drukte op de werklast maar dat zij er vertrouwen in heeft dat de hogeschool op termijn haar zaken op orde zou hebben. Dit vertrouwen was mede gebaseerd op het gesprek met de opleidingsverantwoordelijken en de positieve elementen bij het bedrijfsproject en goede aanzetten ten aanzien van de harmonisatie van het toetsbeleid van de twee hogescholen.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

De visitatiecommissie (commissie) beoordeelt het beoogd eindniveau als voldoende voor de afstudeerrichting Management assistant en Medical management assistant.

Vanaf 1 oktober 2013 zit de professionele bacheloropleiding Office management verankerd in het departement Management & Communicatie van de nieuwe AP Hogeschool in de Meistraat. De AP Hogeschool telt 23 opleidingen verspreid over vier departementen en twee Schools of Arts.

De nieuwe AP-opleiding Office management is het resultaat van de samensmelting van de geaccrediteerde opleidingen Office management – Management assistant aan de voormalige Artesis hogeschool en Office management – Management assistant en Medical management assistant aan de voormalige Plantijn hogeschool.

Met betrekking tot de profilering stelde de commissie vast dat de opleiding in haar visie en missie een aantal duidelijke keuzes heeft gemaakt. Een aantal kernwoorden daarbij zijn: onmiddellijke inzetbaarheid, proactieve allrounders, praktijkgerichtheid, talentontwikkeling, diversiteit en internationalisering. Tijdens de gesprekken stelde de commissie vooral vast dat de opleiding streeft naar een onmiddellijke inzetbaarheid van studenten, waardoor zij

Pagina 2 van 9 ook een brede opleiding wil aanbieden. Dit element was ook een rode draad doorheen het visitatiebezoek.

De commissie stelde vast dat de opleiding heel wat inspanningen heeft geleverd om binnen de fusiehogeschool te komen tot een nieuw opleidingsspecifiek leerresultatenkader. De commissie twijfelt er niet aan dat het resultaat van die inspanningen voldoet aan de vooropgestelde kwaliteitscriteria, maar ziet nog een ruim groeipotentieel. Het competentiemodel van de opleiding en het Vlaamse domeinspecifiek leerresultatenkader kan nog beter afgestemd worden zodat dit meer richtinggevend wordt voor de opleiding. De samenwerking met het werkveld en de visie op internationalisering zijn positief. Qua profilering, onderzoek en maatschappelijke dienstverlening kan de opleiding nog bijkomende inspanningen leveren.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces als goed voor de afstudeerrichting Management assistant en Medical management assistant.

Het nieuwe opleidingsprogramma is modulair opgebouwd. Dat wil zeggen dat elk jaar van het modeltraject bestaat uit vier modules van 15 studiepunten. Binnen een module wordt het volledige vak gedoceerd en geëxamineerd. Voor de taalvakken is er wel een spreiding over modules heen.

Het opleidingsprogramma is gestructureerd in drie leerlijnen. Voor de afstudeerrichting Management assistant gaat het om de leerlijnen communicatie, management business support en office skills. Voor de afstudeerrichting Medical management assistant gaat het om de leerlijnen communicatie, medical support en office skills. In de leerlijn communicatie komen de verschillende talen aan bod. De doelstelling is de student binnen de relevante domeinen professioneel te leren communiceren. De leerlijn office skills omvat alle ondersteunende technische en soft skills. De aftoetsing van deze skills zit voornamelijk in de stages. De leerlijn medical support omvat de medische vorming en alle competenties die een medical management assistant nodig heeft binnen de gezondheidszorg.

Binnen de verschillende opleidingsprogramma's zijn er ook verschillende keuzemogelijkheden. Binnen het programma van Management assistant kunnen studenten kiezen tussen drie trajecten: HRM, sales en international business. Deze keuze is bepalend voor de inhoud van een beperkt aantal opleidingsonderdelen en wordt in het laatste jaar ook gekoppeld aan de bachelorproef. Binnen de afstudeerrichting Management assistant kan de student kiezen tussen twee taaltrajecten met respectievelijk drie of vier talen. Binnen de afstudeerrichting Medical management assistant kan de student in het laatste jaar kiezen tussen twee opleidingsonderdelen: sales of medische registratie.

Er is binnen de opleiding zowel een stage in het tweede als in het derde jaar. De commissie vindt de lange stageperiode in het derde jaar en de projectweek in het eerste jaar goede initiatieven. In het laatste jaar van het normtraject werken studenten van alle afstudeerrichtingen een bachelorproef uit. Deze bestaat uit twee opdrachten: een verslag van het bedrijfsproject en de stage en een persoonlijk ontwikkelingsplan in het stageportfolio.

Op het vlak van internationalisering heeft de opleiding een heel ambitieus beleid en de commissie stelde vast dat zij dit ook in de praktijk in hoge mate realiseren. Internationalisering is structureel als optie opgenomen in alle opleidingsprogramma's.

Pagina 3 van 9 De commissie stelde tijdens het bezoek vast dat de gebruikte onderwijsvormen en leermiddelen voldeden aan haar verwachtingen. De opleiding heeft een duidelijk cursusbeleid. De cursussen zijn inhoudelijk op orde en up-to-date. Een heel positief punt van de onderwijsmiddelen is het gebruik van authentiek materiaal uit het werkveld. De opleiding maakt gebruik van diverse werkvormen. De commissie merkte dat men binnen de verschillende modules een andere aanpak hanteert, wat voor veel variatie zorgt.

De commissie stelde tijdens het bezoek vast dat de opleiding over de nodige infrastructuur beschikt. Tijdens het bezoek zag zij een compacte maar degelijke infrastructuur. Op het vlak van studie- en studentenbegeleiding stelde de commissie vast dat de opleiding verschillende initiatieven onderneemt om het leerproces van studenten te ondersteunen. De lectoren bieden de nodige inhoudelijke ondersteuning voor hun opleidingsonderdelen. Studenten die een individueel traject volgen worden daarin ondersteund door een studietrajectbegeleider en het opleidingshoofd.

De commissie stelt dat het onderwijsproces van de opleiding voldoet aan de vooropgestelde kwaliteitscriteria. Er kan nog gesleuteld worden aan het programma, maar er is zeker een solide basis aanwezig, zeker bij de afstudeerrichting Medical management assistant. Het personeel is zonder twijfel geschikt voor het inrichten van de opleiding. Het is positief dat er veel mensen een band met het werkveld hebben. Het personeelsbeleid, zeker op het vlak van professionalisering, kan nog systematischer uitgebouwd worden. De onderwijsmiddelen en de verschillende onderwijsvormen zijn voldoende gevarieerd en inhoudelijk in orde. Op het vlak van studiebegeleiding en materiële voorzieningen zijn alle nodige voorzieningen aanwezig. Op het vlak van kwaliteitszorg had de commissie naast de bovenliggende structuren graag een formelere betrokkenheid van het personeelskorps gezien. De initiatieven inzake internationale mobiliteit zijn voorbeeldig.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau als voldoende voor de afstudeerrichting Management assistant en Medical management assistant.

De commissie stelde vast dat er binnen de opleiding een toetsbeleid aanwezig is dat, mits enkele optimalisaties, validiteit, betrouwbaarheid en transparantie kan waarborgen. De opleiding maakt gebruik van verschillende toetsvormen. De betrouwbaarheid van de toetsing wordt volgens de opleiding gewaarborgd door het meermaals en op verschillende manieren toetsen van competenties doorheen de opleiding. De transparantie van de examens was volgens de commissie op orde. De aansluiting tussen doelstellingen, onderwijsproces en evaluatie kan nog verbeterd worden. Na elke examenperiode zijn er structureel feedbackmomenten voorzien waar studenten hun examens kunnen gaan inkijken.

Op het einde van het bezoek kon de commissie concluderen dat de studenten die afstuderen aan de AP Hogeschool goed inzetbaar zijn. De brede basis die de opleiding in haar doelstellingen heeft voorop gezet wordt volgens de commissie ook gehaald. Het werkveld en de alumni waren positief over de kwaliteit van het behaalde diploma en haalden daarbij voornamelijk een goede ICT-kennis, een attitude van levenslang leren en een sterke teamgerichtheid aan.

Alle alumni vinden kort na afstuderen werk in een relevante functie of studeren verder. De meeste studenten zijn op minder dan drie maand na afstuderen aan de slag als

Pagina 4 van 9 management assistant. Een aanzienlijk deel (29%) stroomt ook door naar een vervolgopleiding.

De commissie is er van overtuigd dat het gerealiseerd eindniveau van de opleiding voor beide afstudeerrichtingen voldoende is. Het was voor de commissie duidelijk dat de studenten bij afstuderen de nodige competenties behaald hebben om op de arbeidsmarkt te komen, hoewel blijvende aandacht voor de Franse taal wenselijk is. Binnen de opleiding is er echter nog heel wat ruimte voor verbetering. De commissie is niet overtuigd van de validiteit en de betrouwbaarheid van alle evaluaties. Vooral het versterken van de relatie tussen de vooropgestelde competenties en de effectieve evaluatie ervan kan nog versterkt worden. De bachelorproef, en in het bijzonder het bedrijfsproject, dient grondig herbekeken te worden. Dit voldoet momenteel niet aan de vooropgestelde kwaliteitsnormen. Het onderwijsrendement van de opleiding is in orde. Zowel het werkveld als de alumni zijn positief over de opleiding. Er is een vlotte doorstroom naar zowel werkveld als vervolgopleiding.

Eindoordeel commissie

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

Aanbevelingen commissie

De NVAO onderschrijft de aanbevelingen van de commissie, in het bijzonder om de doelstellingen bij te schaven en de implementatie van een eengemaakt toetsbeleid verder te zetten, in het bijzonder voor het bedrijfsproject.

Bevindingen NVAO

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

Pagina 5 van 9 **Besluit¹**

betreffende de accreditatie van de Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen.

De NVAO,
Na beraadslaging,
Besluit:


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

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

Den Haag, 1 oktober 2015

De NVAO
Voor deze:

bja


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.

Pagina 6 van 9 **Bijlage 1: Globale oordelen NVAO**

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

Generieke kwaliteitswaarborg	Oordeel
1. Beoogd eindniveau	Voldoende
2. Onderwijsproces	Goed
3. Gerealiseerd eindniveau	Voldoende
Eindoordeel	Voldoende

Naam instelling	Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen
Adres instelling	Keizerstraat 15 B - 2000 ANTWERPEN België
Aard instelling	ambtshalve geregistreerd
Naam associatie	Associatie Antwerpen
Naam opleiding (Graad, kwalificatie, specificatie)	Bachelor in het office management
Niveau en oriëntatie	professioneel gerichte bachelor
Bijkomende titel	geen
Opleidingsvarianten: – Afstudeerrichtingen – Studietraject voor werkstudenten	– afstudeerrichting Management assistant en Medical management assistant
Onderwijstaal	Nederlands
Vestiging(en) opleiding	Antwerpen
Studieomvang (in studiepunten)	180
Vervaldatum accreditatie, tijdelijke erkenning of erkenning nieuwe opleiding	30 september 2016
Academieja(a)r(en) waarin opleiding wordt aangeboden ²	2014/15
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
ISCED benaming van het studiegebied	041 Business and administration

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

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

Voorzitter:

- Mieke Cruyssaert, personeelsdirecteur, PREM Groep;

Leden:

- Mark Clerkx, senior project manager, Flanders District of Creativity (domeindeskundige);
- Chantal Catteeuw, verpleegkundig middenkader, Regionaal Ziekenhuis Jan Yperman (domeindeskundige);
- Benjamin Colinet, opleidingshoofd Office management, HELHA (onderwijsdeskundige);
- Jessica-Laura Martin, studente Office management, Hogeschool-Universiteit Brussel (student-lid).

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