

Besluit **Accreditatiebesluit met een positief eindoordeel voor de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van de Erasmushogeschool Brussel**

datum	Samenvattende bevindingen en overwegingen
6 juli 2015	De NVAO steunt haar inhoudelijke besluitvorming op de onderstaande elementen uit het
onderwerp	visitatierapport.
accreditatiebesluit	
(003770)	<i>Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau</i>
bijlagen	De visitatiecommissie (commissie) beoordeelt het beoogd eindniveau als goed.
4	

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 van de sociaaleconomische 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. De commissie vindt het sterk dat door het aanbieden van een generieke bachelor met keuzevakken, (jonge) mensen de mogelijkheid krijgen kennis te maken met een hele waaier van aspecten die hen toelaten zich voortdurend te ontplooiën. Daarom beoordeelt de commissie het beoogde eindresultaat als goed. De opleiding kan zich volgens de commissie nog verder ontwikkelen. Hoewel ze 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.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van het reguliere traject als goed, van het studietraject voor werkstudenten als voldoende.

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.

Pagina 2 van 9 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 opleidingsspecifieke 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 praktijkluik 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 doordacht 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 afstandslernen 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 stramien wenselijk is.

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.

De opleiding biedt goede begeleidingsmogelijkheden aan, zowel in groep als op individueel niveau. De studenten worden geïnformeerd over het beschikbare aanbod, maar het initiatief

Pagina 3 van 9 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.

De commissie concludeert dat het aanbieden van het studietraject voor werkstudenten nog verder inspanningen vraagt op het vlak van didactische aanpak en bijhorende innoverende werkvormen gezien het elektronisch leerplatform nog niet altijd optimaal gebruikt wordt. Gezien het cruciaal belang van, deze tool voor het afstandsonderwijs, beperkt de commissie zich voor het studietraject voor werkstudenten tot het oordeel voldoende.

De materiële voorzieningen laten de onderwijsactiviteiten toe. Naast klaslokalen en computerruimtes beschikt het gebouw ook over zogenoemde 'bijkorfflokaaltjes' 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.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau als voldoende.

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 inzagerecht genieten en feedback ontvangen, zowel tijdens als op het einde van het academiejaar.

Het diplomarendement binnen de opleiding kent grote sprongen, wat mogelijks te verklaren is door de lage studentenaantallen. Door initiatieven zoals het nieuwe opleidingsprogramma met een studentvriendelijk volgtijdelijkheidssysteem, waarbij geclusterde opleidingsonderdelen werden geschraapt 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

Pagina 4 van 9 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.

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.

Bevindingen NVAO

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

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

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 Erasmushogeschool Brussel. De opleiding wordt aangeboden te Brussel zonder afstudeerrichtingen. De kwaliteit van de opleiding is voldoende.

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

Den Haag, 6 juli 2015

De NVAO
Voor deze:



Lucien Bollaert
Bestuurder

¹ Het ontwerp accreditatiebesluit werd aan de instelling bezorgd voor eventuele opmerkingen en bezwaren. De instelling heeft geen opmerkingen en/of bezwaren geformuleerd op het ontwerp accreditatiebesluit.

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 Regulier traject	Oordeel Studietraject voor werkstudenten
1. Beoogd eindniveau	Goed	Goed
2. Onderwijsproces	Goed	Voldoende
3. Gerealiseerd eindniveau	Voldoende	Voldoende
Eindoordeel opleiding	Voldoende	

Naam instelling	Erasmushogeschool Brussel
Adres instelling	Nijverheidskaai 170 B-1070 BRUSSEL
Aard instelling	ambtshalve geregistreerd
Naam associatie	Erasmushogeschool Brussel
Naam opleiding (Graad, kwalificatie, specificatie)	Bachelor in het office management
Niveau en oriëntatie	professioneel gerichte bachelor
Bijkomende titel	geen
Opleidingsvarianten: – Afstudeerrichtingen – Studietraject voor werkstudenten	– geen – ja
Onderwijstaal	Nederlands
Vestiging(en) opleiding	Brussel
Studieomvang (in studiepunten)	180
Vervaldatum accreditatie, tijdelijke erkenning of erkenning nieuwe opleiding	30 september 2016
Academiejaar(en) waarin opleiding wordt aangeboden ²	2014/15
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
ISCED benaming van het studiegebied	Social sciences, business and law – business and 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 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 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 eigen professionalisering.

Datum validatie: 10 juni 2013

Voorzitter:

- Christophe Landuyt, Coordinator trainer, Fair Trade Marketing & Communication;

Leden:

- Linda Vandevelde, HR verantwoordelijke, Clinical Research Organization;
- Chantal Catteeuw, verpleegkundig middenkader, Regionaal Ziekenhuis Jan Yperman (Thomas More Kempen en Katholieke Hogeschool Leuven);
- Prof. Dr. Lut Baten, full professor, Leuven Language Institute (KU Leuven) (onderwijsdeskundige);
- Florence De Smet, studente office management, Arteveldehogeschool en oud-studente office management HUB (student-lid).

De commissie werd ondersteund door Anne-Sophie Seghers, stafmedewerker kwaliteitszorg verbonden aan de Cel Kwaliteitszorg van de Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad, secretaris.