

Hogeschool Gent  
Bachelor in het office management  
(professioneel gerichte bachelor)

14 april 2008

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Samenvattende conclusie</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Besluit</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Inleiding en verantwoording werkwijze</b>	<b>5</b>
	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
<b>4</b>	<b>Beschrijving van de opleiding</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Beoordeling per onderwerp en facet</b>	<b>11</b>
	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
<b>6</b>	<b>Overzicht oordelen visitatiecommissie</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>Overzicht oordelen NVAO</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>Opmerkingen en bezwaren van instelling</b>	<b>20</b>

## 1 Samenvattende conclusie

Bij brief van 30 november 2007 heeft Hogeschool Gent 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 6 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 Hogeschool Gent.

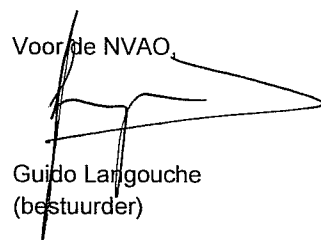
De NVAO,  
Na beraadslaging,  
Besluit :

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 Hogeschool Gent goedgekeurd en wordt de opleiding georganiseerd te Aalst en Gent geaccrediteerd. Het betreft een opleiding met afstudeerrichtingen management assistent, zakelijk vertalen en tolken en medical management assistent (enkel georganiseerd in de vestiging Gent).

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 Langgouche  
(bestuurder)

### 3 Inleiding en verantwoording werkwijze

#### 3.1 Inleiding

Bij brief van 30 november 2007 heeft Hogeschool Gent 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 6 december 2007.

Ter ondersteuning van deze aanvraag heeft Hogeschool Gent 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:
- Romain Hulpia, onderwijsdeskundige; Romain Hulpia (1946) heeft pedagogische en psychologische wetenschappen gestudeerd aan de Universiteit Gent. Hij heeft gedurende lange tijd gewerkt als wetenschappelijk medewerker aan de UGent en verwierf een gelijkwaardigheidsattest aan een doctoraat.
- Leden:
  - Linda Devos, domeindeskundige; Linda Devos (1950) studeerde medisch secretariaat en werkt reeds meer dan 20 jaar in het Sint Jan Ziekenhuis te Brugge, aanvankelijk als medisch secretaresse en daarna als directiesecretaresse.
  - Stefaan Maes, domeindeskundige; Stefaan Maes (1946) is licentiaat Germaanse filologie Nederlands/Duits/Engels en heeft een ruime ervaring in het hoger onderwijs als docent. Sinds 2001 is hij met TBS. Hij heeft tevens een vertaalbureau en geeft nog les in het avondonderwijs.
  - Guido Peene, domeindeskundige; Guido Peene (1937) studeerde technisch ingenieur en werkt sinds 1962 bij Bekaert, zowel in de Vlaamse vestigingen als in de vestiging in Singapore. Hij is gastdocent in binnen- en buitenland met cursussen over internationaal management en marketing in Azië.
  - Sabrina Vanstechelman, studente; Sabrina Vanstechelman (1983) is derdejaarsstudente afstudeerrichting management assistant aan de Hogeschool West-Vlaanderen.
  - Melis Walter, domeindeskundige. 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

onderwijs carrière achter de rug, aanvankelijk als lesgever in het secundair onderwijs, later als docent en opleidingscoördinator in het hoger onderwijs.

- 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 zelfevaluatie-rapport, 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 procedure<sup>1</sup> 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 minimumeisen 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 'secretariaatsbeheer' 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 Hogeschool Gent 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: Hogeschool Gent
- aard instelling: ambtshalve geregistreerd
- vestigingen: Aalst en Gent
- de graad en kwalificatie: Bachelor in het office management
- niveau en oriëntatie: professioneel gerichte bachelor
- Afstudeerrichting<sup>1</sup>: management assistant
- medical management assistant (enkel in Gent)
- zakelijk vertalen en tolken
  
- 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. Thans heet de afstudeerrichting zakelijk vertalen en tolken: bedrijfsvertaler-tolk

---

<sup>1</sup> Situatie ten tijde van de visitatie

## 5 Beoordeling per onderwerp en facet

De NVAO steunt haar besluitvorming op volgende elementen:

- het accreditatierapport omvat een beoordeling per onderwerp en per facet<sup>2</sup>;
- de NVAO hanteert bij de beoordeling van de onderwerpen de scores 'voldoende' en 'onvoldoende'<sup>3</sup>;
- 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 aan<sup>4</sup>.

### 5.1 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:*

De Hogeschool Gent heeft een gemeenschappelijk beleid wat betreft opleidingsvisie en organisatie met betrekking tot dezelfde opleidingen op verschillende vestigingen in dezelfde hogeschool; dit blijkt onder andere uit de gezamenlijke bespreking van de studiefiches voor de opleidingsonderdelen op een gemeenschappelijke studiefichedag. De algemene, algemeen beroepsgerichte en specifiek beroepsgerichte competenties van een beginnende afgestudeerde, zijn expliciet verwoord vanuit de visie en de missie van de hogeschool, de opleidingsdoelstellingen, de kwaliteits- en niveauvereisten van accreditatie en een geactualiseerd beroeps- en opleidingsprofiel. De professioneel gerichte bacheloropleiding is prioritair gericht op de algemene vorming en de verwerving van professionele competenties in een beroepsgerichte context. Voor de ontwikkeling van de domeinspecifieke eisen werden de beroepsprofielen van VLOR als uitgangspunt gebruikt. Aan de hand van de

<sup>2</sup> 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'

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

<sup>4</sup> Art.12 van het reglement Bestuursbeginselen

beroepsprofielen en de beschreven kerntaken maakten de opleidingscommissies een analyse van de kennis, het inzicht, de (deel)vaardigheden en de attitudes die nodig zijn om de kerntaken op een competente manier in de passende context uit te voeren (een opleidingsprofiel). Deze lijst van basiscompetenties (algemene, algemeen beroepsgerichte en specifiek beroepsgerichte) werd voorgelegd aan het onderwijzend team dat verantwoordelijk is voor de uitbouw van de opleiding en aan vertegenwoordigers van het beroepenveld.

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**

## 5.2 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 studenten hebben een bepaalde competentie verworven als ze over de nodige vaardigheden, kennis en attitudes beschikken om een opdracht of deelopdracht tot een succesvol einde te brengen. De lectoren verdeelden de na te streven competenties over de studiejaren en de opleidingsonderdelen, en zorgden voor de verticale en horizontale afstemming van de opleidingsonderdelen (leerlijnen). Op die manier werd een competentiematrix opgesteld, die een duidelijk inzicht geeft van de na te streven competenties door de hele opleiding. De samenhang in het opleidingsprogramma wordt dus duidelijk gemaakt via deze competentiematrix. Het curriculum wordt jaarlijks aangepast. De actualisering van het curriculum gebeurt op basis van overleg in de resultaten van de resonantiecommissie of werkveldcommissie. De resonantiecommissies of werkveldcommissies met vertegenwoordigers van het werkveld, zijn een kanaal dat ervoor zorgt dat het opleidingsprogramma zijn actualiteitswaarde kan behouden. De Hogeschool Gent hanteert een specifieke procedure voor de opbouw van het programma; een opleidingscommissie en vakgroepen controleren de sequentiële opbouw en coherentie van het programma. De totale studietijd van de opleiding is begroot op 1.500 uur per jaar. Bij het bepalen van deze studietijd wordt uitgegaan van de 'normstudent', namelijk de student die beschikt over de voorkennis, begaafdheid, motivatie en het studiegedrag van de doelgroep waarop het programma zich richt. De didactische werkvormen zijn afgestemd op de te realiseren doelstellingen. De keuze van de werkvormen wordt bepaald door de lectorenteams die hetzelfde opleidingsonderdeel doceren, en dit onder supervisie van de vakgroepvoorzitters. In de studiegids en op de website kunnen de studenten de wijze van evalueren, inhouden en criteria terugvinden. De studiegids beschrijft de toetsings- en evaluatiemethode. De onderrichtingen bevatten informatie over het examensecretariaat, de ombudspersoon, de studiebegeleiding, de inlevering van het stageverslag, de blokperiode, de examens en roosters, de beraadslaging van de examencommissies. De opleiding beschikt over geanalyseerd cijfermateriaal over de samenstelling en karakteristieken van instromende studenten.

**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**

### 5.3 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 opleiding beschikt over hooggekwalificeerd personeel voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma. Het onderwijzend personeel (OP) is deskundig op vakinhoudelijk, onderwijskundig en didactisch domein. Ook bij het administratief en technisch personeel is voldoende deskundigheid aanwezig. Het secretariaat is een model van een goed functionerend 'office management'. Er werden reglementen, procedures en richtlijnen opgesteld voor aanwerving, benoeming, bevordering, statutaire evaluatie van het personeel, en er is een vast stramien voor de opdrachtverdeling. Functioneringsgesprekken vinden op regelmatige basis plaats of afhankelijk van de noodzaak. Binnen het opleidingsteam zijn de noodzakelijke beroepsgerichte specialisaties aanwezig, meer bepaald in de vakgebieden bureautica, vertaal- en tolkwerk, tekstproductie en -redactie. Sommige lectoren zijn betrokken bij externe projecten of gerichte professionele werkzaamheden, onder meer externe bureauticaprojecten, professioneel vertaal- en/of tolkwerk. Nog andere leden van het opleidingsteam zijn creatief auteur. De opleiding heeft geen gastprofessoren in dienst; wel doet ze regelmatig een beroep op gastsprekers. Het OP-bestand voor de opleidingen bestaat uit 86 OP-leden. Specifieke omvang in voltijdse equivalenten: 10,48 VTE's (Aalst) - 32,54 VTE's (Gent).

#### 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**

## 5.4 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.*

Door de beschikbaarheid van voldoende leslokalen, pc-lokale, talenpractica en een zelfstudiecentrum op de beide departementen, heeft de opleiding Office management ruime infrastructurele faciliteiten om de eigen opleidingsbehoeften in te vullen en de opleiding zo haar specifieke opleidingsdoelstellingen realiseren. De commissie is van mening dat de basiskwaliteit op het vlak van de voorzieningen voor alle locaties en afstudeerrichtingen voldoende is. De infrastructuur voldoet om de opleidingsbehoeften in te vullen. Er worden verschillende communicatiekanalen gebruikt om abituriënten te bereiken en grondig te informeren over de in de departementen en de hogeschool aangeboden opleidingen en de toekomstmogelijkheden hiervan. De informatievoorziening en studiebegeleiding met het oog op de studievoortgang is effectief en sluit aan bij de behoeften van de studenten.

### 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**

## 5.5 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 .*

De 'Kwaliteitsverklaring van de Hogeschool Gent' geeft aan wat de Hogeschool Gent onder kwaliteit verstaat, wat de belanghebbenden ervan kunnen verwachten en aan welke karakteristieken het kwaliteitssysteem aan de Hogeschool Gent moet voldoen. Op elk niveau (de hogeschool als geheel, de sector, de dienst van de algemeen directeur, het departement, de opleiding) wordt regelmatig een zelfevaluatie uitgevoerd, om na te gaan of aan de vooropgezette kwaliteitseisen wordt voldaan, zodat de strategische doelstellingen die de betrokken eenheid nastreeft, worden gerealiseerd. Kwaliteitsborging gebeurt gebruikmakend van de PDCA-cyclus. De departementsraad keurt de departementale verbeterplannen en het jaaractieplan goed. Er worden concrete onderwerpen van verbeterplannen van vorige academiejaren en het academiejaar 2003-2004 vermeld, en men geeft aan hoe hieraan werd gewerkt. Alle actoren worden op systematische wijze betrokken bij kwaliteitszorg: studenten, afgestudeerden, personeelsleden en werkveld. Studenten participeren via hun vertegenwoordiging in de opleidingscommissies. Lectoren worden uitgenodigd voor sessies en consensusvergaderingen. Afgestudeerden vullen een vragenlijst in, onder meer via internet en bij de diploma-uitreiking. Stagebedrijven worden uitvoerig schriftelijk bevroegd over de stage. Vertegenwoordigers van het werkveld in de werkveldcommissies bespreken de conclusies van bevestigingen en evoluties op de arbeidsmarkt. Medewerkers, studenten, alumni en bedrijven die afgestudeerden van de opleiding in dienst hebben, worden op verschillende manieren bevroegd.

#### 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**

## 5.6 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 gaat de realisatie van haar doelstellingen na op de volgende manier: bevraging van afgestudeerden; bevraging van het werkveld; bevraging van mentoren van stageplaatsen. De eindwerken die de commissie gelezen heeft, zijn goed en stemmen overeen met het niveau van een bachelor. Laatstejaarsstudenten Management assistant van BBME worden voorbereid op hun instap in het werkveld via een driedaags seminarie, waar een zelfstandige management assistant en diverse gastsprekers informatie geven over de beroepssituatie. Er is ook een sollicitatietraining voorzien. De opleiding streeft ernaar het niveau van het slaagpercentage minstens op het gemiddelde niveau van de Vlaamse hogescholen te houden. Bij vergelijking met deze laatste als totaliteit blijkt dat voor het academiejaar 2000-2001 de slaagcijfers van de eerstejaars Office management (gemiddelde voor Hogeschool Gent) identiek zijn: 57,7 %. De volgende gegevens worden onderzocht: slaagcijfers; studieduur en –uitval en begeleiding. De gemiddelde studieduur (1998-2002) bedraagt bij benadering 3 jaar en 1 à 3 maanden. De cijfers over studieuitval worden bijgehouden maar zijn nog niet geanalyseerd.

### 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**

## 6 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	G
		1.2 domeinspecifiek referentiekader	G
2 Programma	V	2.1 eisen gerichtheid	G
		2.2 relatie doelstellingen - programma	G
		2.3 samenhang programma	V
		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 <sup>5</sup>	nvt
3 Inzet personeel	V	3.1 eisen gerichtheid	G
		3.2 kwantiteit	V
		3.3 kwaliteit	G
4 Voorzieningen	V	4.1 materiële voorzieningen	VIG <sup>6</sup>
		4.2 studiebegeleiding	V
5 Interne kwaliteitszorg	V	5.1 evaluatie resultaten	V
		5.2 maatregelen tot verbetering	V
		5.3 betrokkenheid	G
6 Resultaten	V	6.1 gerealiseerd niveau	G
		6.2 onderwijsrendement	V

Eindoordeel van de visitatiecommissie: positief

<sup>5</sup> Enkel voor masteropleidingen

<sup>6</sup> Locatie Aalst: 'Goed'; locatie Gent 'Voldoende'

## 7 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**

## **8 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.

Het Instellingsbestuur heeft geen opmerkingen of bezwaren geformuleerd op het ontwerp van accreditatierapport.

Het accreditierapport is tot stand gekomen op basis van een externe beoordeling van de opleiding Bachelor in het office management (professioneel gerichte bachelor) van Hogeschool Gent 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](mailto:info@nvaio.net)

W [www.nvaio.net](http://www.nvaio.net)

Aanvraagnummer #2558

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