



DE ONDERWIJSVISITATIE **Bachelor in het Office management** - **parallele commissie 3**

Een evaluatie van de kwaliteit van de professionele opleidingen Bachelor Office management aan AP Hogeschool, Hogeschool Gent, Hogeschool West-Vlaanderen en Odisee

www.vluhr.be/kwaliteitszorg

Brussel – februari 2015

vluhr



DE ONDERWIJSVISITATIE
OFFICE MANAGEMENT - PARALLELE COMMISSIE 3

Een gedrukte versie van dit rapport kan tegen betaling bekomen worden bij de Cel Kwaliteitszorg.

Ravensteingalerij 27
1000 Brussel
T +32 (0)2 792 55 00
F +32(0)2 211 41 99

Het rapport is elektronisch beschikbaar op www.vluhr.be/kwaliteitszorg

Wettelijk depot: D/2015/12.784/10

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER VAN HET BESTUURSCOMITÉ KWALITEITSZORG

Voor u ligt het rapport van de visitatiecommissie Office management. Deze visitatiecommissie brengt met dit rapport verslag uit over haar evaluatie van de opleidingen Office management aan de Vlaamse hogescholen. Daarbij geeft zij toelichting bij de oordelen en aanbevelingen die resulteren uit het kwaliteitsonderzoek dat zij heeft verricht bij de bezochte opleidingen. Dit initiatief kadert in de opdracht van de Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad (VLUHR) betreffende de externe kwaliteitszorg in het Vlaamse hoger onderwijs.

Het visitatierapport is in de eerste plaats bedoeld voor de betrokken opleidingen. Daarnaast wil het rapport aan de maatschappij objectieve informatie verschaffen over de kwaliteit van de geëvalueerde opleidingen. Daarom is het visitatierapport ook op de webstek van de VLUHR publiek gemaakt.

Dit visitatierapport geeft een momentopname weer van de betrokken opleidingen en vertegenwoordigt daarmee slechts één fase in het proces van blijvende zorg voor onderwijskwaliteit. Immers, al na korte tijd kunnen de opleidingen gewijzigd zijn, al dan niet als reactie op de oordelen en aanbevelingen van de visitatiecommissie.

Graag dank ik namens het Bestuurscomité Kwaliteitszorg van de VLUHR de voorzitter en de leden van de visitatiecommissie voor de bestede tijd alsook voor de deskundigheid waarmee zij hun opdracht hebben uitgevoerd. De visitatie was ook enkel mogelijk dankzij de inzet van velen die binnen de opleidingen betrokken waren. Ook hen willen wij daarvoor onze erkentelijkheid betuigen.

Hopelijk ervaren elk van de opleidingen dit rapport als een kritische weerspiegeling van hun inspanningen en als een bijkomende stimulans om de kwaliteit van het onderwijs in hun opleiding te verbeteren.

Nik Heerens

Voorzitter Bestuurscomité Kwaliteitszorg

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER VAN DE VISITATIECOMMISSIE

Met trots kunnen wij, leden van de visitatiecommissie, onze vier visitatierapporten van de parallelle visitatiecommissie 3 van de professionele bachelor Office management voorleggen. Het gaat hier om de AP Hogeschool Antwerpen, de Hogeschool Gent, de Hogeschool West-Vlaanderen en de hogeschool Odisee. Omwille van de veertien opleidingen in Vlaanderen werden er drie commissies aangesteld, wij waren de derde deelcommissie.

De visitatiecommissie brengt met dit rapport een grondig verslag uit over onze weloverwogen oordelen die we ons konden vormen na nauwkeurig onderzoek naar de onderwijskwaliteit van de professionele bachelor Office management. Dit rapport is in opdracht van de VLUHR opgesteld.

De start van het parcours dat je als lid van een commissie neemt, begint bij het ontvangen van de zelfevaluatie-rapporten: daar begin je te lezen, te interpreteren, je een eerste voorzichtig beeld te vormen, vragen te noteren en al een eerste bescheiden oordeel op te tekenen. Bij de bezoeken aan de opleidingen kunnen we dit beeld dan verder modelleren en meer duiding vinden in de uitgeschreven teksten van het zelfevaluatie-rapport. We staan daar met onze beide voeten in het hart van de opleiding en kunnen de dynamiek die zo een opleiding geeft zelfs bijna voelen. Gesprekspanels zitten als het ware op het puntje van hun stoel en willen heel geregeld aantonen dat ze ondertussen reeds verder vooruit zijn dan wat in het zelfevaluatie-rapport uitgeschreven stond. Ja, ook een opleiding Office management hebben we als dynamisch ervaren, niks staat stil, wel integendeel. Ondernemend handelen staat ook hier bovenaan het verlanglijstje, en zo hoort het, de hedendaagse office manager onderneemt.

Dit rapport dat nu voor u ligt kon enkel tot stand komen door de vlotte samenwerking met alle betrokkenen van de opleidingen. We willen dan ook heel erg graag alle medewerkers van de opleidingen en alle gesprekspartners één voor één hartelijk danken voor hun openheid en bereidwilligheid om ons altijd kritisch en correct te woord te staan. Enkel omwille van deze mooie samenwerking konden we ons een juist beeld vormen van de sterktes en de werkpunten van de opleidingen. We zijn er dan ook van overtuigd dat de opleidingen onze feedback ter harte zullen nemen om zo verder te kunnen bouwen aan het dynamische onderwijsproces.

Onze dank gaat ook naar de twee projectbegeleiders van de VLUHR, Filip Lammens en Anne-Sophie Seghers voor hun bewaking van het systeem, de organisatie van het proces en de ordening van onze gedachten.

Als voorzitter wens ik tot slot mijn commissieleden oprecht te bedanken voor hun gemotiveerde inbreng, hun diepgaande deskundigheid en hun kritische blik in deze mooie samenwerking.

Mieke Cruyssaert

Voorzitter parallelle commissie 3

HOGESCHOOL GENT

Bachelor in het Office management

SAMENVATTING VISITATIERAPPORT

Bachelor in het Office management

Op 26 en 27 februari 2014 werd de opleiding Office management van de Hogeschool Gent, in het kader van een onderwijsvisitatie, op haar kwaliteit geëvalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgelijst.

Profilering

De opleiding maakt deel uit van de faculteit Bedrijf en Organisatie, die naast de opleiding Office management de professioneel gerichte bacheloropleidingen Bedrijfsmanagement, Retailmanagement, Toegepaste informatica, Internationaal bedrijfsmanagement (bachelor-na-bacheloropleiding) en Toegepaste fiscaliteit (bachelor-na-bacheloropleiding) en de postgraduat IT-management, Trendwatching en Bouwmanagement aanbiedt. De opleiding Office management wordt gevormd door meer dan vierhonderd studenten en een zestigtal personeelsleden, op twee campusen: de campus Aalst en de campus Schoonmeersen (Gent).

De opleiding Office management van de Hogeschool Gent omvat 180 studiepunten en biedt de keuze tussen drie afstudeerrichtingen: Management assistant, Bedrijfsvertaler-tolk en Medical management assistant. De eerste

wordt aangeboden op de campussen te Aalst en te Gent. De andere worden enkel te Gent aangeboden. Binnen de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk zijn er twee finaliteiten ingebouwd: communication en international sales. Binnen de afstudeerrichting Management assistant zijn er vier finaliteiten: event en sales, executive, international en projectmanagement.

Qua profilering stelde de commissie vast dat studenten en docenten de opleiding ervaren als een sterk taalgerichte opleiding. De opleiding tracht zich binnen haar afstudeerrichtingen verder te profileren door het aanbieden van meerdere finaliteiten. De keuze voor deze finaliteiten is gebaseerd op een analyse van vacatures en overleg met het werkveld.

Programma

Het programma van de opleiding is opgebouwd uit drie modeltrajecten van 60 studiepunten. De student kiest daarbij reeds vanaf het eerste modeltraject een afstudeerrichting en een finaliteit. Binnen alle afstudeerrichtingen is een pakket basisopleidingsonderdelen voorzien. Dit pakket bestaat uit talen (Nederlands, Frans, Engels), ICT en algemene vakken die zijn aangepast aan de afstudeerrichting. Naast de basisopleidingsonderdelen krijgen de studenten ook nog specifieke opleidingsonderdelen die gekoppeld zijn aan de gekozen finaliteit. Voor Medical management assistant bestaan geen finaliteiten en gaat het om medisch georiënteerde opleidingsonderdelen. In het derde jaar van het modeltraject is een keuzeopleidingsonderdeel aanwezig. Het programma wordt dan vervolledigd door de opleidingsonderdelen Professionele ontwikkeling, Stage en Bachelorproef. De manier waarop de opleiding haar stages organiseert is volgens de commissie een sterkte van de opleiding. Gedurende de stage maakt de student naast zijn stageverslag ook een SWOT-analyse van zichzelf en houdt hij een persoonlijk ontwikkelingsportfolio bij.

Met betrekking tot internationalisering kon de commissie een degelijke visie terugvinden in de opleiding. De commissie kon de visie op internationalisering van de opleiding appreciëren, maar vond de concrete realisaties te beperkt, zeker voor wat betreft de afstudeerrichting Medical management assistant. Er zijn reeds positieve elementen aanwezig, maar de opleiding zal de komende jaren de concrete realisaties moeten verhogen. Er zijn voldoende mobiliteitsopties voor studenten.

Binnen de opleiding Office management wordt er gewerkt met een brede waaier aan onderwijsvormen en leermiddelen. Het cursusmateriaal was volgens de commissie duidelijk qua inhoud en afbakening. Inhoudelijk

zijn evenwel alle nodige elementen aanwezig en was alles up-to-date. Voor de afstudeerrichting Management assistant vond de commissie de informatie diepgaand. Met betrekking tot de leervormen stelde de commissie vast dat de opleiding voornamelijk werkt op basis van het didactisch concept van Miller en streeft naar het gebruik van activerende werkvormen.

Beoordeling en toetsing

De commissie stelde tijdens het bezoek vast dat het evaluatiebeleid van de opleiding in orde is. Het beleid is gebaseerd op het studentgecentreerde evaluatiebeleid van de Hogeschool Gent en op een degelijk manier geoperationaliseerd binnen de opleiding. De commissie stelde vast dat er een duidelijke lijn is tussen de doelstellingen, de werkvormen en de evaluatievormen. De evaluaties die de commissie onderzocht tijdens het bezoek toetsten de competenties op het verwachte niveau (VKS6) af. De transparantie van het evaluatiegebeuren is in orde. Uit de gesprekken bleek ook dat de opleiding voldoende aandacht heeft voor een goede communicatie over de evaluaties. De opleiding voorziet ook structurele feedbackmomenten.

Begeleiding en ondersteuning

Zowel de campus te Aalst als de campus te Gent voldeden aan de verwachtingen van de commissie voor wat betreft de materiële voorzieningen. De commissie staat positief tegenover de beschikbare infrastructuur en de manier waarop deze wordt gebruikt. De verschillen tussen beide campusen hebben hun invloed op de 'look and feel' van de locaties, niettemin vond de commissie de voorzieningen op beide campussen goed.

Met betrekking tot studie- en studentenbegeleiding beschikt de hogeschool en de opleiding over een brede omkadering. Vakinhoudelijke ondersteuning is de taak van elke individuele docent. Voor een aantal vakken worden ook monitoraten georganiseerd. Op elke campus is een ombudspersoon actief. Daarnaast kunnen studenten beroep doen op tal van ondersteunende diensten in het kader van studievoortgangsbewaking of specifieke onderwijsnoden.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

De commissie stelde tijdens het bezoek vast dat de alumni en het werkveld positief zijn over de opleiding. De vertegenwoordigers van het werkveld zien hun samenwerking met de opleiding als een rekruteringskanaal. Zij zijn van mening dat de studenten onmiddellijk inzetbaar zijn. De commissie stelde vast dat de reputatie van de opleiding als sterke taalopleiding

ook daadwerkelijk met de realiteit strookt. Uit de ingekeken cijfers en het gesprek met de alumni blijkt dat bachelors in het Office management van de Hogeschool Gent vlot tewerkgesteld worden na afstuderen, en dit in een job die aansluit bij hun vooropleiding.

OPLEIDINGSRAPPORT Bachelor in het Office management Hogeschool Gent

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Office management aan de Hogeschool Gent. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 26 en 27 februari 2014.

De visitatiecommissie beoordeelt de opleidingen aan de hand van de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het VLUHR-beoordelingskader. Dit kader is afgestemd op de accreditatievereisten zoals gehanteerd door de NVAO. Voor elke generieke kwaliteitswaarborg geeft de commissie een gewogen en gemotiveerd oordeel op een vierpuntenschaal: onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Bij de beoordeling van de generieke kwaliteitswaarborgen betekent het concept 'basiskwaliteit' dat de generieke kwaliteitswaarborg aanwezig is en de opleiding – of een opleidingsvariant – voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs mag worden verwacht van een bachelor- of masteropleiding in het hoger onderwijs. De score voldoende wijst erop dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en een acceptabel niveau vertoont voor de generieke kwaliteitswaarborg. Indien de opleiding goed scoort dan overstijgt ze systematisch de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg. Bij een score excellent steekt de opleiding ver uit boven de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg en geldt ze hierbij als een (inter)nationaal voorbeeld. De score onvoldoende getuigt dan weer dat de generieke kwaliteitswaarborg onvoldoende aanwezig is.

De oordelen worden onderbouwd met feiten en analyses. De commissie heeft inzichtelijk gemaakt hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal. De oordelen en aanbevelingen hebben betrekking op de opleiding met alle daaronder ressorterende varianten, tenzij anders vermeld.

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding zoals zij die heeft vastgesteld op het moment van het visitatiebezoek. De commissie heeft zich bij haar oordeel gebaseerd op het zelfevaluatie-rapport en de informatie die voortkwam uit de gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de lesgevers, de studenten, de alumni, vertegenwoordigers van het werkveld en de verantwoordelijken op opleidingsniveau voor interne kwaliteitszorg, internationalisering en studiebegeleiding. De commissie heeft ook

het studiemateriaal, de afstudeerwerken en de examenvragen bestudeerd. Tevens is door de commissie een bezoek gebracht aan de opleidingsspecifieke faciliteiten, zoals de leslokalen en de bibliotheek.

Naast het oordeel formuleert de visitatiecommissie in het rapport aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief. Op die manier wenst de commissie bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleiding. De aanbevelingen zijn opgenomen bij de respectieve generieke kwaliteitswaarborgen. Aan het eind van het rapport is een overzicht opgenomen van verbeter suggesties.

Situering van de opleiding

De opleiding Office management maakt deel uit van de Hogeschool Gent, een hogeronderwijsinstelling met een publiekrechtelijke rechtspersoonlijkheid, ontstaan in 1995. De Hogeschool Gent is georganiseerd in drie faculteiten met professioneel gerichte bacheloropleidingen (Mens en Welzijn, Bedrijf en Organisatie, Natuur en Techniek) en een School of Arts met zowel professioneel gerichte bacheloropleidingen als academisch gerichte kunstopleidingen.

De opleiding maakt deel uit van de faculteit Bedrijf en Organisatie, die naast de opleiding Office management de professioneel gerichte bacheloropleidingen Bedrijfsmanagement, Retailmanagement, Toegepaste informatica, Internationaal bedrijfsmanagement (bachelor-na-bacheloropleiding) en Toegepaste fiscaliteit (bachelor-na-bacheloropleiding) en de postgraduat IT-management, Trendwatching en Bouwmanagement aanbiedt.

Centraal binnen de organisatiestructuur van de opleiding staat de opleidingscommissie. De opleidingscommissie staat in voor de inhoud en de organisatie van de opleiding. De opleiding wordt omringd door acht vakgroepen: Talen, Informatica, Commerciële economie en ondernemerschap, Recht, Financieel management, Verpleegkunde, Psychologische wetenschappen en Biomedische wetenschappen. De vakgroepen zijn faculteitsoverschrijdende capaciteitsgroepen die instaan voor het verstrekken van het onderwijs en het uitvoeren en coördineren van onderzoek en interne en externe maatschappelijke dienstverlening. De vakgroep verenigt het onderwijzend personeel binnen een of meerdere samenhangende vakgebieden. De vakgroep wordt voorgezeten door de vakgroepvoorzitter en bestuurd door de vakgroepraad.

De opleiding Office management wordt gevormd door meer dan vierhonderd studenten en een zestigtal personeelsleden, op twee campussen: de campus Aalst en de campus Schoonmeersen (Gent). Het overgrote deel van de studenten volgt onderwijs op de campus Schoonmeersen.

De opleiding Office management van de Hogeschool Gent omvat 180 studiepunten en biedt de keuze tussen drie afstudeerrichtingen: Management assistant, Bedrijfsvertaler-tolk en Medical management assistant. De eerste wordt aangeboden op de campussen te Aalst en te Gent. De andere worden enkel te Gent aangeboden. Binnen de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk zijn er twee finaliteiten ingebouwd: communication en international sales. Binnen de afstudeerrichting Management assistant zijn er vier finaliteiten: event en sales, executive, international en projectmanagement.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 - Beoogd eindniveau

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding Office management als voldoende voor alle varianten.

De commissie stelde tijdens het bezoek vast dat de opleidingsspecifieke leerresultaten van de opleiding voor niveau en oriëntatie passen binnen het gevalideerde domeinspecifieke leerresultatenkader.

Voor wat betreft de afstudeerrichting Management assistant hanteert de opleiding het domeinspecifieke leerresultatenkader ook als opleidingsspecifieke kader. Voor de afstudeerrichting Medical management assistant en de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk heeft de opleiding respectievelijk drie en vier opleidingsspecifieke leerresultaten toegevoegd. De commissie stelt zich echter vragen bij een aantal van deze leerresultaten. Voor Medical management assistant zijn het eerste en tweede opleidingsspecifieke leerresultaat een herhaling van de domeinspecifieke, maar met verwijzingen naar de specifieke medische context. De commissie ziet hierin maar een beperkte meerwaarde aangezien deze elementen ook aanwezig zijn in de basisleerresultaten. Als derde leerresultaat heeft de opleiding 'adequaat EHBO toepassen onder tijdsdruk en in stresssituaties' toegevoegd. De commissie is van mening dat dit wel een onderdeel kan zijn van de opleiding, maar ziet ook hier niet de toegevoegde waarde om dit als een apart leerresultaat te formuleren. Over de leerresultaten van Bedrijfsvertaler-tolk is de commissie positiever. De eerste drie leerresultaten stellen dat de studenten zowel moeten kunnen vertalen als tolken naar twee vreemde talen en terug en dat zij moeten kunnen communiceren in een vierde taal. Hiermee worden duidelijk andere resultaten verwacht van deze afstudeerrichting. Het vierde resultaat focust op het kunnen gebruiken van vertaalssoftware, waar de commissie opnieuw weinig meerwaarde ziet omdat het een verenging is van de domeinspecifieke leerresultaten.

Algemeen ziet de commissie een gemiste kans in de manier waarop de opleiding haar opleidingsspecifieke leerresultaten heeft geformuleerd. Alle programma's van de opleiding omvatten 180 studiepunten en de commissie verwachtte voor alle afstudeerrichtingen extra leerresultaten te zien om de specificiteit van de verschillende keuzemogelijkheden duidelijk te maken. Bij de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk is dit goed uitgewerkt. Voor deze groep van studenten is het duidelijk wat er van hen op het einde van de opleiding meer wordt verwacht ten opzichte van de algemene competenties. Bij de andere richtingen is dit minder duidelijk. Dat alle compe-

tenties dienen toegepast te worden binnen een medische context is vanzelfsprekend voor de richting Medical management assistant. Het is echter onduidelijk welke andere eindcompetenties zij bereiken en wat de groep van studenten anders maakt. Ook de sterktes van de afstudeerrichting Management assistant worden niet duidelijk benoemd. De commissie is dan ook van mening dat de opleiding haar opleidingsspecifiek leerreferentiekader nog duidelijker kan uitwerken. Zij voelde bij de opleiding duidelijk de wil om een goede visie en profilering uit te werken, maar hoorde in de gesprekken dat men nog zoekende is om een echt sterk profiel uit te werken.

Qua profilering stelde de commissie vast dat studenten en docenten de opleiding ervaren als een sterk taalgerichte opleiding. De commissie stelde vast dat er een grote nadruk op het taalonderwijs in de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk ligt, hoewel de opleiding hiervoor niet expliciet kiest. De andere afstudeerrichtingen kwamen tijdens het bezoek passiever over en misten, zoals ook uit bovenstaande tekst blijkt, een stukje visie. De commissie denkt dat de opleiding nog bijkomende inspanningen kan leveren om het profiel van de opleiding nader te bepalen en zich zo duidelijker op de markt te profileren.

De opleiding tracht zich binnen haar afstudeerrichtingen verder te profileren door het aanbieden van meerdere finaliteiten. De keuze voor deze finaliteiten is gebaseerd op een analyse van vacatures en overleg met het werkveld. De commissie vindt het positief dat de opleiding dergelijke keuzes durft te maken maar vraagt zich af of dit wel de goede strategie is. De finaliteiten zorgen enerzijds voor een specialisatie van de opleiding, doch beperken daardoor ook deels de brede inzetbaarheid van de studenten. De commissie vindt het belangrijk dat studenten voldoende breed opgeleid worden en de eerste jaren een algemeen beeld krijgen van de verschillende keuzemogelijkheden voor ze effectief een keuze moeten maken. De commissie raadt de opleiding aan om kritisch te blijven reflecteren over het aanbod van de finaliteiten. De inspanningen die de opleiding levert om al deze elementen aan te bieden, moeten voor zichzelf en de studenten een meerwaarde blijven. Ongeacht of de opleiding al dan niet finaliteiten organiseert, is de commissie wel positief over de analyse van de vacatures. Deze bieden ongetwijfeld een positieve inbreng voor de inhoud van de opleiding. De commissie vraagt zich dan ook af waarom deze oefening niet werd gedaan voor de afstudeerrichting Medical management assistant.

De commissie waardeerde ook de visie die de opleiding heeft uitgewerkt rond onderzoek en maatschappelijke dienstverlening. Hoewel deze op het

ogenblik van het bezoek nog niet ten volle gerealiseerd werd in de praktijk, is het volgens de commissie wel een element dat de kwaliteit van de opleiding in de toekomst positief zal beïnvloeden.

De opleiding overlegt op regelmatige basis met vertegenwoordigers uit het werkveld. Zij heeft ervoor gekozen om haar resonantiecmissies te organiseren per afstudeerrichting, wat de commissie positief vindt aangezien het beoogde werkveld sterk verschilt bij de verschillende keuzes. De commissie had wel bedenkingen bij de werking van de commissies. Een jaarlijkse samenkomst vindt de commissie weinig en zij raadt de opleiding dus aan om dit frequenter te doen. De samenstelling van de resonantiecmissies is ook voor verbetering vatbaar. De opleiding zou meer mensen kunnen uitnodigen, zeker de personen die betrokken zijn bij het begeleiden van studenten op de werkvloer. De opleiding mag geen te strikte selectie hanteren van haar gesprekspartners. Dit levert volgens de commissie een te limitatief aantal gesprekspartners op, wat ook beperkend werkt voor de inhoudelijke input die men krijgt. Een voorbeeld hiervan vond de commissie bij de afstudeerrichting Medical management assistant. Daar stelde de commissie vast dat het werkveld wel regelmatig wordt bevraagd, maar dat bepaalde nieuwe tendensen toch niet in de verslagen voorkwamen. Deze opmerkingen worden ten dele gecompenseerd door de aanwezigheid van veel informele contacten, maar niet volledig. De commissie merkte ook op dat de informele contacten ook niet altijd de nodige opvolging krijgen. Zij suggereert dus om de contacten met het werkveld nog iets meer te officialiseren om zoveel mogelijk input te laten doorstromen tot in de opleiding.

Met betrekking tot internationalisering kon de commissie een degelijke visie terugvinden in de opleiding. Er bestaat een duidelijk stappenplan met prioriteiten en een gefaseerde invoering. De algemene doelstelling om 20% te behalen geldt voor de hele school en is niet heel ambitieus, maar wel duidelijk. De commissie raadt de opleiding wel aan om de doelstellingen per afstudeerrichting verder uit te werken. Voor een afstudeerrichting die specifiek op talenonderwijs is gericht verwacht zij een meer ambitieuze insteek. In ieder geval mag de opleiding voor de andere richtingen zeker niet onder de grens van die 20% mikken. Een opvallend positief element in de algemene visie was de manier waarop men bewust kiest voor goede partners. Daardoor is het aanbod misschien eerder beperkt, maar is de kwaliteit zeker goed bewaakt. Dat de opleiding erin geslaagd is om samen te werken met Haaga-Helia, bijna de enige opleiding in het buitenland op hetzelfde niveau, is voor de commissie een bewijs van de goede internationaliseringsstrategie. Qua internationale benchmarking werd geen syste-

matiek teruggevonden. Men vergelijkt wel officieus met opleidingen in het buitenland vanuit het programma en inhoud. Uit deze vergelijkingen is wel gebleken dat de gekozen finaliteiten ook relevant zijn voor het internationale werkveld. Op niveau van het competentieprofiel en de doelstellingen is er nog geen vergelijking geweest.

De commissie stelde vast dat de opleiding beschikt over degelijke doelstellingen die voldoen aan de vooropgestelde kwaliteitseisen. De opleiding heeft specifieke leerresultaten toegevoegd aan het domeinspecifiek leerresultatenkader, maar met uitzondering van de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk vond de commissie die geen toegevoegde waarde. Inzake profilering waren er maar beperkte elementen aanwezig. De finaliteiten binnen de afstudeerrichtingen spelen daar meer op in, maar geven ook niet overtuigend weer waar de opleiding voor staat. De opleiding heeft dus een heel solide basis waarop ze is opgebouwd, maar kan haar specifieke profilering nog verder uitwerken. De samenwerking met het werkveld is structureel uitgewerkt en vraagt om verdere optimalisatie. Met betrekking tot internationalisering is er een duidelijke visie die evenwel nog per afstudeerrichting verder moet gepreciseerd worden.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Office management als goed voor de afstudeerrichtingen Management assistant (Aalst en Gent) en Bedrijfsvertaler-tolk en als voldoende voor de afstudeerrichting Medical management assistant.

Het programma van de opleiding is opgebouwd uit drie modeltrajecten van 60 studiepunten. De student kiest daarbij reeds vanaf het eerste modeltraject een afstudeerrichting en een finaliteit. Binnen alle afstudeerrichtingen is een pakket basisopleidingsonderdelen voorzien. Dit pakket bestaat uit talen (Nederlands, Frans, Engels), ICT en algemene vakken die zijn aangepast aan de afstudeerrichting. Naast de basisopleidingsonderdelen krijgen de studenten ook nog in de finaliteit specifieke opleidingsonderdelen die gekoppeld zijn aan de gekozen optie. Voor Medical management assistant bestaan geen finaliteiten en gaat het om medisch georiënteerde opleidingsonderdelen. In het derde jaar van het modeltraject is een keuzeopleidingsonderdeel aanwezig. Het programma wordt dan vervolledigd door de opleidingsonderdelen Professionele ontwikkeling, Stage en Bachelorproef. De samenhang van het programma wordt gegarandeerd door de aanwezigheid van leerlijnen. Deze leerlijnen garanderen

dat de studenten steeds op een hoger niveau hun competenties verwerven volgens de taxonomie van Bloom. De leerlijnen Nederlands, Frans, Engels, ICT-vorming, economische/juridische vorming, onderzoeksvaardigheden en professionele ontwikkeling komen in alle afstudeerrichtingen voor. Afhankelijk van de gekozen opleiding is er wel variatie in het aantal opleidingsonderdelen dat onder een leerlijn vervat zit. Als vierde leerlijn komt daar nog Duits of Spaans bij.

Het programma van de opleiding werd in het academiejaar 2011-2012 grondig hervormd ten gevolge van het gewijzigd profiel van de office manager en initiatieven in het kader van interne kwaliteitszorg. De opleiding liet zich ook inspireren door een overleg met het werkveld en een studie van aanverwante (buitenlandse) opleidingen. Bij het nieuwe programma wou de opleiding zich sterker focussen op professionele ontwikkeling, onderzoek en internationalisering. De commissie stelde vast dat het hervormde programma het gevolg was van een dynamisch proces en dat het eindresultaat volledig in lijn is met de doelstellingen van de opleiding. Uit de ingekeken documenten en de gesprekken kon de commissie concluderen dat de hervorming een positieve verandering heeft gebracht voor de opleiding en haar studenten.

Ondanks de gelijkende structuren en gelijkwaardige programma's stelde de commissie wel vast dat de verschillende afstudeerrichtingen in de praktijk een andere dynamiek vertonen. De opleiding wordt extern gepercipieerd als een goede talenopleiding (niet voor Medical management assistant) en talen vormen ook een erg belangrijke basis voor alle afstudeerrichtingen. De taalleerlijnen zijn bijgevolg ook goed uitgewerkt en nadrukkelijk aanwezig in alle programma's. Dit is waarschijnlijk ten dele een verklaring waarom de studenten en docenten van de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk sterker naar voren kwamen tijdens de gesprekken. Uit deze gesprekken bleek echter ook dat er nog een aantal optimalisaties aan de leerlijnen kunnen gebeuren. De studenten gaven aan dat er een grote kloof is tussen het niveau van Frans in het eerste en tweede modeltraject. In het tweede jaar ligt het niveau plotseling veel hoger, wat een verkeerde indruk geeft van de moeilijkheidsgraad van de opleiding aan eerstejaars. Dit geldt zeker voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk waar verschillende studenten er in het tweede modeltraject alsnog voor kiezen om over te stappen naar Management assistant. De commissie wenst de opleiding daarnaast aan te moedigen om de spreekvaardigheid van studenten ook reeds vanaf het eerste jaar te trainen. De studenten gaven tijdens de gesprekken aan dat zij dit zelf als een tekort ervaren.

De afstudeerrichting Medical management assistant kwam globaal iets minder sterk uit de hoek. Ondanks de aanwezigheid van dezelfde leerlijnen stelde de commissie vast dat er te weinig afstemming is tussen de vakken onderling en binnen het vak over de verschillende opleidingsfases heen. De commissie raadt de opleiding aan om de algemene samenhang van de medische vakken ook te herbekijken. Zij merkte een overlap op tussen verschillende vakken (zoals bijvoorbeeld veel herhaling binnen de opleidingsonderdelen Farmacologie en Pathologie) en is van mening dat bepaalde leerstof beter gespreid en geïntegreerd aangeboden kan worden aan studenten, eerder dan als apart pakket (zoals bijvoorbeeld Anatomie). Ook op andere vlakken stelde de commissie verschillen vast. In de andere afstudeerrichtingen wordt vaak gewerkt met authentieke situaties (bijvoorbeeld krantenartikelen), ook voor het aanleren van de talen. Dit was bij Medical management assistant, zeker in het eerste jaar, minder. Zoals reeds eerder opgemerkt bij de doelstellingen komen ook een aantal recente evoluties uit het werkveld niet aan bod in de opleiding. Tot slot zag de commissie geen meerwaarde in de invulling van het opleidingsonderdeel Sociologie.

De afstudeerrichting Management assistant kwam minder opvallend aan bod dan de anderen, maar niettemin vond de commissie deze wel van goede kwaliteit. Door het ontbreken van specifieke profilerende kenmerken in de doelstellingen kwam deze afstudeerrichting ook in de gesprekken minder opvallend naar voren. Uit de ingekeken documenten bleek echter een globaal goede invulling van het programma. Deze afstudeerrichting focust niet op talen of medische achtergrond maar op een algemene brede inzetbaarheid en in het programma zijn ook alle nodige elementen hiervoor aanwezig, en dit binnen alle finaliteiten.

Over alle afstudeerrichtingen heen stelde de commissie nog vast dat de opleiding voor alle opleidingsonderdelen werkt met een competentiematrix die een link legt tussen de opleidingsonderdelen, de beoogde eindresultaten, de gehanteerde indicatoren bij evaluatie, de evaluatievormen en de didactische werkvormen. Via deze matrix bewaakt de opleidingscommissie, samen met de vakgroepen, de samenhang van het programma. Deze informatie is voor studenten ook terug te vinden in de ECTS-fiches van de verschillende opleidingsonderdelen. Uit de gesprekken bleek dat zij dit ook kenden en dat deze fiches als een echte tool gebruikt worden. Een ander positief punt vond de commissie het werken met keuzevakken. Studenten kunnen een keuze maken uit een vast aanbod (Studium Generale, Sollicitatietraining, ...) of een opleidingsonderdeel naar keuze voorstellen.

Dit stelt hen in de mogelijkheid om hun studie te verdiepen of te verbreden volgens hun eigen interesses. Dit past ook in de visie van het responsabiliseren van studenten, hoewel hun keuze wel goedgekeurd moet worden door de opleidingscommissie.

De manier waarop de opleiding haar stages organiseert is volgens de commissie een sterkte van de opleiding. Ondanks dat de concrete richtlijnen voor de stage nog beter geformuleerd kunnen worden, was de commissie wel tevreden over de praktische realisaties. Studenten van de afstudeer-richtingen Management assistant en Bedrijfsvertaler-tolk werken twaalf weken in een organisatie. Bij de afstudeerrichting Medical management assistant loopt de student een vaste en een keuzestage op verschillende medische diensten. De commissie vindt dit positief omdat het medische werkveld heel breed is. Studenten kunnen zich via een keuzestage dan ook verdiepen in de sector die hun voorkeur wegdraagt. Anderzijds maakt deze dubbele stage de aansluiting met de bachelorproef wel moeilijker. Dit is iets wat de opleiding nauwlettend in de gaten dient te houden. Stageplaatsen worden gekozen uit een keuzelijst. Studenten mogen daarnaast ook eigen stageplaatsen aanbrengen. De opleiding controleert stageplaatsen aan de hand van duidelijke kwaliteitscriteria die ervoor zorgen dat een student de vooropgestelde doelstellingen van een stage ook daadwerkelijk kan behalen. Dit is heel belangrijk omdat een stage, net als de opleiding, gericht is op het co-management en stages soms te sterk uitvoerend ingevuld worden door stageplaatsen. Binnen de opleiding is een stagecoördinator aanwezig om alle stages te organiseren. De voorbereiding op de stage start in het tweede semester van het tweede modeltraject. Studenten hebben tegen die tijd ook al een doe-stage gehad waarin ze hebben kennisgemaakt met het beroep. Voor de start van een stage moeten de studenten steeds op sollicitatiegesprek waarin samen met de stagementor van het bedrijf ook onmiddellijk een opdrachtenpakket uitgewerkt wordt. Gedurende de stage krijgt de student dan minstens tweemaal een bezoek van de stagebegeleider. Tijdens dit bezoek wordt de student geëvalueerd en krijgt hij feedback. Gedurende de stage maakt de student een SWOT-analyse van zichzelf en houdt hij een persoonlijk ontwikkelingsportfolio bij. Deze elementen vormen, samen met een stageverslag, het eindresultaat van de stage. De commissie vond het wel jammer dat er weinig internationale stages plaatsvonden. De opleiding kan zich hier nog meer op toespitsen.

De bachelorproef bestaat uit een praktijkonderzoek. Tijdens het bezoek stelde de commissie vast dat deze vorm van de bachelorproef nog niet sterk was uitgewerkt. De opleiding moet duidelijker omschrijven wat de

verwachte competenties en doelstellingen zijn van de bachelorproef. Het is duidelijk dat de opleiding een win-winsituatie wil creëren en een onderzoeksvraag wil formuleren die uitdagend genoeg is voor studenten en ook een meerwaarde heeft voor de organisatie waar de student stage loopt. Dit is positief en moet behouden blijven, maar de concrete invulling ervan dient verbeterd te worden. Om een onderzoek uit te voeren is het nodig dat studenten vooraf aan hun stage een theoretisch onderzoek doen zodat hun onderzoeksvraag goed geformuleerd kan worden. Nu moet zowel het stageverslag als de bachelorproef op twaalf weken worden uitgewerkt. Dit is volgens de commissie niet realistisch. Bij de afstudeerrichting Medical management assistant ligt dit door de organisatie van de stage nog moeilijker. De commissie is van mening dat de opleiding de organisatie van de bachelorproef en de relatie met de stage moet herbekijken.

Op het vlak van onderzoek en maatschappelijke dienstverlening stelde de commissie vast dat de opleiding vanaf het academiejaar 2015-2016 dit in ten minste 10% van de opdrachten van haar onderwijzend personeel wil inbedden. De commissie hoopt dat de opleiding hier ook in zal slagen. In het kader van het beter uitwerken van het praktijkonderzoek van de bachelorproef is het belangrijk dat ook het personeel actiever betrokken is bij onderzoek. Dit zal wellicht ook de eindkwaliteit ervan ten goede komen.

De commissie vond de kwaliteit en de kwantiteit van het onderwijzend personeel voldoende voor het inrichten van de opleiding. Zij zag een samenhangend en dynamisch korps dat ook duidelijk als team functioneert, zowel op formeel als informeel vlak. De hechtheid van de groep werd voornamelijk gevoeld in de personeelsgroep die vanuit de vakgroep Talen is afgevaardigd. Bij de andere groepen, waaronder Medical management assistant, had de commissie de indruk dat de samenhang iets minder uitgesproken was. Dat heeft volgens de commissie te maken met de structuur van de Hogeschool Gent en de manier waarop vakgroepen en opleidingen met elkaar verbonden zijn. De opleiding Office management behoort tot het faculteit Bedrijf en Organisatie, waarmee ook de vakgroep Talen een nauwe band lijkt te hebben. De personeelsleden van de afstudeerrichting Medical management lijken dan een nauwere band te hebben met de faculteit Mens en Welzijn. Dit zou ook een verklaring kunnen zijn waarom er in de gesprekken een grotere nadruk op de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk bleek te liggen. Desondanks zag de commissie ook voordelen aan het opleidingsoverschrijdend organiseren van vakgroepen. Het vinden van de juiste expertise voor de opleiding en het verzorgen van continuïteit (zowel op personeelsvlak als op inhoudelijke vlak) kan op deze manier beter

gewaarborgd worden. Men dient wel blijvend aandacht te hebben voor de relatie tussen de vakgroepen en de opleidingen.

Op inhoudelijk vlak stelde de commissie vast dat de opleiding een goede mix aan expertises heeft om de opleiding te organiseren. Zowel op vakinhoudelijk als op onderwijskundig gebied is het personeel meer dan bekwaam. De commissie stelde ook vast dat de docenten, bijvoorbeeld op het gebied van taal, een voorbeeld trachten te zijn voor de studenten en zelf ook werken zoals ze het van hun studenten verwachten. Er is een duidelijk proactief en stimulerend medewerkersmanagement. Startende docenten worden opgevangen door een P-coach die hen wegwijs maakt in de opleiding en de hogeschool. Deze 'P-coach' kreeg de waardering van de commissie omdat deze op een actieve wijze wordt ingezet. Hij is een aanspreekpunt voor beginnende docenten en ook een echte begeleider. Hij woont een les bij van zijn collega, helpt hem zijn professionaliseringstraject uit te stippelen en ondersteunt bij het opstellen van de evaluaties. Hij fungeert ook als een vertrouwenspersoon met wie een nieuwe docent zijn functioneren buiten de formele cyclus kan bespreken. De commissie is wel van mening dat de evaluatie van het personeel op een hogere frequentie mag gebeuren. De huidige cyclus van vijfjarige evaluatie vindt de commissie te lang, ondanks de jaarlijkse functioneringsgesprekken. De professionalisering van het personeelskorps is eveneens een punt van aandacht. De hogeschool biedt voldoende mogelijkheden, maar volgens de commissie kan er nog beter gewaakt worden over het effectief volgen van bijscholingsactiviteiten van docenten. Men zou een professionaliseringsplan kunnen opstellen waarbij de noden van de opleiding in kaart worden gebracht (ook van het administratief en technisch personeel) en daarna controleren of noodzakelijke opleidingen ook gevolgd zijn. Op het ogenblik van het bezoek vond de commissie geen evidentie voor het feit dat alle personeelsleden actief participeren aan bijscholingsactiviteiten. Zij vond dit nog te vrijblijvend, ondanks geformuleerde plannen om dit aan te pakken. De commissie vraagt ook aandacht voor de werkdruk van het personeel op middellange termijn. De vele hervormingen binnen de opleiding en de hogeschool in combinatie met initiatieven inzake kwaliteitszorg zorgen voor een verhoogde belasting die niet structureel mag worden.

Binnen de opleiding Office management wordt er gewerkt met een brede waaier aan onderwijsvormen en leermiddelen. Het cursusmateriaal was volgens de commissie duidelijk qua inhoud en afbakening. De huisstijl van de Hogeschool Gent zou wel beter kunnen toegepast worden om het materiaal uniformer te maken. Inhoudelijk zijn evenwel alle nodige elementen

aanwezig en was alles up-to-date. Voor de afstudeerrichting Management assistant vond de commissie de informatie diepgaand. Voor de afstudeerrichting Medical management assistant was het materiaal relevant en volledig, maar de samenhang tussen de verschillende cursussen was nog voor verbetering vatbaar. De manier waarop het zelfstudiemateriaal was georganiseerd vond de commissie goed. Op de verschillende ECTS-fiches werd goed toegelicht hoe de studenten het materiaal konden verwerken. Ter ondersteuning van de zelfstudie werden ook toetsen aangeboden om studenten het materiaal te helpen instuderen. Op vlak van ICT stelde de commissie vast dat de opleiding inspanningen levert om nieuwe technologieën binnen te brengen in de opleiding, maar dat de realisaties hier nog beperkt zijn. Het computerondersteund vertalen, specifieke medische software en sociale media worden slechts inleidend behandeld.

Met betrekking tot de leervormen stelde de commissie vast dat de opleiding voornamelijk werkt op basis van het didactisch concept van Miller en streeft naar het gebruik van activerende werkvormen. Zij realiseert dit laatste ook, maar overwegend in de vorm van groepswerken. De andere werkvormen komen slechts occasioneel aan bod. De commissie vindt het bovendien jammer dat men pas vanaf het tweede jaar groepswork gebruikt en wil de opleiding aanraden in het eerste jaar eveneens meer groepswork te gebruiken, zeker bij Medical management assistant waar nog veel hoorcolleges worden gebruikt. Door de vastgestelde hoge werkdruk die gekoppeld is aan groepswerken ving de commissie signalen op dat de opleiding in de toekomst meer individuele werken wil geven. Zij is hier niet tegen, maar vraagt de opleiding om een goed evenwicht na te gaan tussen individueel en groepswork zonder daarbij het activerende element te verliezen. Sterk vond de commissie het werken met SWOT-analyses en het persoonlijke ontwikkelingsplan (POP). De manier waarop de opleiding dit aanpakt zet aan tot levenslang leren en stimuleert studenten tot zelfstudie of het volgen van bijkomende opleidingen. Deze werkvormen zetten bovendien aan tot reflectie en kritisch denken, wat ook een positieve invloed heeft op de manier waarop studenten nadenken over hun eigen opleiding en toekomst. De commissie stelde vast dat de opleiding ernaar streeft om te werken met activerende werkvormen. De commissie wenst ook haar waardering uit te spreken voor een aantal specifieke werkvormen die zij in de opleiding zag. De organisatie van het etiquettediner, de Spaanse avond en de Belfair zijn mooie initiatieven die de studenten met verschillende invalshoeken van het beroep laten kennismaken. Door hen actief te betrekken bij de organisatie van evenementen – hoewel dit nog meer kan gebeuren – en hen niet enkel op papier met office management

te laten kennismaken, versterken zij de onderwijsomgeving van de studenten. De commissie zag deze realistische context ook terugkomen in goede praktijkvoorbeelden en het realistisch gebruik van talen in communicatievakken.

De elektronische leeromgeving Chamilo zat volgens de commissie op het ogenblik van het bezoek goed in elkaar. Deze is gebruiksvriendelijk, met een eigen ELO-coach, technische helpdesk en handleidingen. Uit de diverse gesprekken bleek een gedragenheid van het platform door alle betrokkenen. Zowel de docenten als de studenten hanteren het platform op een goede manier. Het maakt ook vormen van e-learning mogelijk die reeds door een aantal docenten ingezet worden.

Met betrekking tot studie- en studentenbegeleiding beschikt Hogeschool Gent en de opleiding over een brede omkadering. De opleiding richt zijn rekrutering in eerste instantie op studenten met affiniteit voor talen en ICT om zo reeds een goede instroom te bekomen. Op verschillende infomomenten en aan verschillende studentengroepen wordt zo accuraat mogelijk over de nodige competenties voor het behalen van het diploma gecommuniceerd. Tijdens de onthaalweek worden de studenten verplicht om verschillende zelftesten af te leggen die hun inzicht geven in hun studievaardigheden en taalvaardigheden. Deze elementen worden steeds meegenomen in het begeleidingstraject van elke student. Aan de taaltesten zijn mogelijk verplichte extra lesuren verbonden indien een student een te lage score behaalt. Elk semester worden er binnen de faculteit workshops georganiseerd rond efficiënt en effectief studeren, studieplanning, blok en examens en studiestress. Studenten met specifieke noden kunnen altijd terecht bij een studietrajectbegeleider. De commissie stelde vast dat recent hiervoor iemand was aangeworven. Deze persoon ondersteunt studenten in het samenstellen van een aangepast programma. Uit de gesprekken met de verschillende geledingen bleek dat deze dienst erg laagdrempelig werkt en dicht bij de studenten staat, waardoor deze dienst ook betere resultaten realiseert. Deze dienst bewaakt ook de voortgang van studenten (via individuele rapportering over de studie-efficiëntie van studenten) en bewaakt mee de studeerbaarheid van het programma (bijvoorbeeld door het maken van een overzicht van de taken). Studenten kunnen daarnaast ook een beroep doen op een GON-begeleider of specifieke faciliteiten aanvragen wanneer zij geconfronteerd worden met een functiebeperking. Vakinhoudelijke ondersteuning is de taak van elke individuele docent. Voor een aantal vakken worden ook monitoraten georganiseerd. Op elke campus is een ombudspersoon actief. De commissie had de indruk

dat de ombudsdienst te procedureel functioneerde, wat de drempel voor studenten aanzienlijk verhoogde om van de dienst gebruik te maken. Op basis van vergelijking met andere opleidingen is de commissie van mening dat een ombudspersoon studentgericht dient te zijn en in eerste instantie een luisterend oor moet zijn voor een student, eerder dan een juridische analyse van de situatie te maken. De studenten dringen er ook op aan dat hun anonimiteit gewaarborgd blijft wanneer zij de ombudspersoon contacteren. De commissie begrijpt dat anonieme klachten moeilijk behandeld kunnen worden, maar begrijpt de vraag van studenten naar vertrouwelijkheid zolang er geen officiële klacht is ingediend.

Zowel de campus te Aalst als de campus te Gent voldeden aan de verwachtingen van de commissie voor wat betreft de materiële voorzieningen. De campus te Gent is aanzienlijk groter en huisvest meer opleidingen en studenten, waardoor op deze campus ook aanzienlijk meer voorzieningen zijn. Zo heeft men in Aalst één analoog en één digitaal talenpracticum waar dit er in Gent respectievelijk drie en twee zijn. Te Gent zijn er ook 36 tolkencabines ter beschikking. De commissie staat positief tegenover de beschikbare infrastructuur en de manier waarop deze wordt gebruikt. Ook de grootte van de bibliotheek is aanzienlijk verschillend tussen de beide campussen. Deze verschillen hebben hun invloed op de 'look and feel' van de locaties, maar op beide campussen vond de commissie de voorzieningen goed. In de bibliotheken zijn de nodige collecties aanwezig en via leenverkeer kunnen studenten makkelijk literatuur van de andere campus laten overkomen. Op beide campussen zijn ook voldoende lokalen aanwezig om rustig alleen of in groep te kunnen werken, al dan niet met reservatie van een lokaal. De docenten kunnen ook op beide campussen genieten van de nodige docentenlokalen. Op beide campussen zijn ook computerlokalen ter beschikking die uitgerust zijn met de nodige multimediale installaties. De Hogeschool heeft ook een USB- en een laptopproject waarmee zij studenten de nodige hard- en software tegen studentikoze prijzen ter beschikking stelt. Uit de diverse gesprekken bleek een algemene tevredenheid over de huisvesting en de faciliteiten.

Het intern kwaliteitszorgsysteem van de opleiding is gebaseerd op het integraal kwaliteitszorgsysteem van de Hogeschool Gent. De commissie kon vaststellen dat kwaliteitszorg ook geïntegreerd was in de opleiding. Het werken met het EFQM-model en de daarop gebaseerde Q-gids vond de commissie positief. De K-index bevat een aantal indicatoren die voor de commissie handige handvatten vormden om zicht te krijgen op de opleiding. Vanuit verschillende invalshoeken verzamelt de opleiding informatie

voor het opstellen van jaarplannen. De opleiding heeft een vijfjarig beleidsplan als uitgangspunt. De commissie stelde tijdens het bezoek vast dat er daarin duidelijk gevolg was gegeven aan de opvolging van de vorige visitatie. Daarnaast heeft de opleiding ook doelstellingen en strategieën uitgewerkt die richtinggevend zijn. De docenten konden tijdens het gesprek meerdere voorbeelden geven van input die zij hadden gegeven waar de opleiding verbeteringen had gerealiseerd. Dit geldt eveneens voor het werkveld en de studenten. Daarnaast organiseert de opleiding ook op regelmatige basis enquêtes en metingen (bijvoorbeeld studietijdmetingen) waarvan de resultaten in verbeteringsplannen worden gegoten. De commissie vond het positief dat er binnen de opleiding voldoende menselijke middelen werden ingezet voor kwaliteitszorg en waardeert ook de manier waarop de coördinator binnen de opleiding het kwaliteitszorggebeuren stuurt. De ondersteuning op facultair niveau versterkt deze werking waar de opleiding op het vlak van interne kwaliteitszorg mooie realisaties kan voorleggen. De commissie vond het sterk dat de opleiding ook haar minder sterke kanten durft te benoemen en kritisch naar zichzelf blijft kijken. Het feit dat kwaliteitszorg een vast agendapunt is in de opleidingscommissie is naast bovenstaande elementen een bewijs dat kwaliteitszorg binnen de opleiding effectief een 'integraal' gebeuren is.

De commissie kon de visie op internationalisering van de opleiding appreciëren, maar vond de concrete realisaties te beperkt, zeker voor wat betreft de afstudeerrichting Medical management assistant. Tijdens de gesprekken werd door de opleiding aangegeven dat internationalisering een prioriteit is voor het volgende academiejaar en de commissie wil de opleiding stimuleren om dit ook daadwerkelijk goed aan te pakken. De commissie is van mening dat het belang van internationalisering niet onderschat mag worden, zeker niet in een talenopleiding. Het feit dat de studenten van de afstudeerrichting Medical management assistant geen internationale (stage)ervaring (kunnen) opdoen is voor de commissie niet aanvaardbaar en moet dringend aangepakt worden. De commissie vond ook het internationalisation@home programma beperkt. Uit de gesprekken bleek dat de studenten dit ook niet echt kennen en dat het ook in het leermateriaal voor hen niet duidelijk aanwezig is. Initiatieven zoals de 'Spaanse avond' zijn wel positief, maar vrijblijvend en kunnen beter uitgewerkt worden, ook met de actieve inzet van studenten. Het is wel positief dat er binnen de opleiding iemand aanwezig is die zich voor 50% van zijn taken met internationalisering kan bezighouden. Het is ook positief dat de opleidingen inspanningen leveren om dit thema kwaliteitsvol aan te pakken en duidelijke kwaliteitscriteria te hanteren voor buitenlandse partners. Het

gebruik van het iNaPa window is zeker een good practice. Er zijn dus reeds positieve elementen aanwezig, maar de opleiding zal de komende jaren de concrete realisaties moeten verhogen. Dit geldt eveneens voor het benchmarken van de opleiding en de docentenmobiliteit.

Het programma van de opleiding is volgens de commissie een goede vertaling van de doelstellingen. De verschillende leerlijnen, finaliteiten en de stage zijn volgens de commissie troeven van de opleiding. Dit was iets minder het geval voor de afstudeerrichting Medical management assistant waar de commissie nog meer verbetermogelijkheden zag. Op het vlak van onderzoek en maatschappelijke dienstverlening zal de opleiding de komende jaren nog bijkomende inspanningen moeten leveren, waarvan ook de organisatie van de bachelorproef getuigt. De commissie had waardering voor de kwaliteit en de inzet van het personeel. Het didactisch concept en daaraan gekoppelde onderwijsvormen en -middelen zijn volgens de commissie goed uitgewerkt. De voorzieningen op het vlak van infrastructuur en studiebegeleiding zijn voorbeeldig. Het intern kwaliteitszorgsysteem is goed uitgebouwd en geïmplementeerd in de opleiding. Met betrekking tot internationalisering is de commissie van mening dat de opleiding nog heel wat bijkomende inspanningen zal moeten leveren de komende jaren.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau van de opleiding Office management als goed voor de afstudeerrichtingen Management assistant (Aalst en Gent) en Bedrijfsvertaler-tolk en als voldoende voor de afstudeerrichting Medical management assistant.

De commissie stelde tijdens het bezoek vast dat het evaluatiebeleid van de opleiding in orde is. Het beleid is gebaseerd op het studentgecentreerde evaluatiebeleid van de Hogeschool Gent en op een degelijke manier geoperationaliseerd binnen de opleiding, en dit op een gelijke manier op beide campussen en voor alle afstudeerrichtingen. De commissie stelde vast dat er een duidelijke lijn is tussen de doelstellingen, de werkvormen en de evaluatievormen. De opleiding maakt daarbij gebruik van een variatie aan evaluatievormen die gelieerd zijn aan hun didactisch concept. De commissie was voornamelijk positief over de niet-periodegebonden (permanente) evaluatie. Deze evaluatie laat de opleiding toe om de competenties op een continue manier te monitoren. De opleiding gebruikt ook veel andere formatieve evaluatievormen (zoals toetsen, papers, portfolio, zelfevaluatie en peer assessment). Op die manier worden studenten aangezet om dagelijks

met hun opleiding bezig te zijn en kunnen docenten actief ingrijpen in het leerproces van de studenten. De opleiding biedt ook op haar elektronische leeromgeving testen aan zodat studenten zichzelf kunnen testen doorheen het jaar. Tijdens het bezoek zag de commissie ook qua verbetering een good practice. Voor het vak Frans krijgen studenten een dubbele verbetering. In eerste instantie geeft de docent enkel aan wat er fout is en wordt de student gevraagd om zelf na te denken over wat er fout is. Deze onderbouwing kan hij dan opnieuw indienen bij de docent. Op die manier wordt een student actiever ingezet in zijn eigen leerproces. Deze systematiek zou zeker ook in andere vakken gebruikt kunnen worden.

De evaluaties die de commissie onderzocht tijdens het bezoek toetsten de competenties op het verwachte niveau (VKS6) af. De transparantie van het evaluatiegebeuren is in orde. Zowel op de ECTS-fiches als in de cursussen werd duidelijk aangegeven wat van de studenten verwacht wordt binnen een opleidingsonderdeel. Dit wordt ook extra toegelicht in de lessen. De commissie miste hierbij wel de verwijzing naar de taxonomie van Bloom waarmee de opleiding haar leerlijnen heeft gestructureerd. Uit de gesprekken bleek ook dat de opleiding voldoende aandacht heeft voor een goede communicatie over de evaluaties. Deze informatie is nadien ook terug te vinden op het elektronisch leerplatform. De opleiding voorziet ook structurele feedbackmomenten. De studenten vroegen wel om de uitslagen van de examens iets vroeger te bezorgen. Het is aan te bevelen dat studenten hun resultaten kennen voor de start van het volgende semester. Als door de opleiding vastgesteld wordt dat de studievoortgang van een student te laag is, dan krijgt hij na de examens een persoonlijke uitnodiging voor een gesprek met de studietrajectbegeleider.

De stage wordt geëvalueerd aan de hand van duidelijke criteria op het vlak van vaktechnische, persoonlijke en taakgerelateerde elementen. Binnen de stage werken de studenten een SWOT-analyse en een persoonlijk ontwikkelingsplan uit over hun cognitieve en gedragsvaardigheden. De commissie vond de stages goed georganiseerd en de beoordelingscriteria duidelijk. Zij is van mening dat de evaluatie van de stages een goede screening van de competenties van de studenten toelaat. Zij is ook positief over de vorm en de inhoud van het stageverslag. Hierin moeten de studenten een aantal items uitwerken die hen persoonlijk raken. Dit zorgt ervoor dat zij een aantal thema's dieper uitwerken. De commissie vond de kwaliteit van de stageverslagen, ook al zijn deze beschrijvend, soms van een hoger niveau dan de bachelorproeven.

De bachelorproef wordt geëvalueerd aan de hand van criteria op inhoudelijk vlak en op het vlak van presentatie. Omwille van de opmerkingen omtrent de opzet (qua doelstellingen en beoogde eindcompetenties) vond de commissie evenwel ook het eindniveau van de bachelorproef niet volledig bevredigend. De commissie is van mening dat de win-winsituatie die men als uitgangspunt neemt niet volledig gerealiseerd wordt. Studenten onderzoeken wel uiteenlopende onderwerpen, maar de outcome is niet altijd even bruikbaar. Men zou bijvoorbeeld ook aanbevelingen ter verbetering kunnen verplichten als resultaat van de bachelorproef. Dit kan ook het resultaatgericht denken van de studenten verder stimuleren. Qua vorm viel het de commissie op dat er weinig aandacht is voor de bibliografie. In veel gevallen was deze niet in orde en in een aantal werken ontbrak deze zelfs. Voor de afstudeerrichting Medical management assistant is de bachelorproef anders georganiseerd. Hier vond de commissie wel uitgebreide literatuurstudies terug. Desondanks had de commissie toch het gevoel dat men ook hier kansen laat liggen. De huidige opdracht van de bachelorproef zou kunnen opgenomen worden in het huidige stageverslag. Als onderwerp voor de bachelorproef kan een aanvullend thema gevonden worden om te onderzoeken op de stageplaats. Studenten kunnen pas na twee weken stage beginnen werken aan hun bachelorproef, terwijl ze eigenlijk reeds een theoretisch onderzoek zouden moeten doen voorafgaand aan de stage. Dit zijn elementen die de opleiding naar de toekomst moet bijsturen. De commissie vond het wel sterk dat studenten (delen van) hun bachelorproef in drie talen moeten schrijven en presenteren in bijzijn van het werkveld. Zij vindt dit echt competentiegericht toetsen en wil de opleiding stimuleren dit zeker te behouden.

De opleiding bewaakt de kwaliteit van haar evaluaties op verschillende manieren. Alle docenten dienen hun beoordeling te onderbouwen en een verbetersleutel op te maken. Indien meerdere docenten hetzelfde opleidingsonderdeel doceren dienen zij dit samen te doen. Op basis van een curriculumscreening en de competentiematrix wordt nagegaan of er aansluiting is tussen de werkvormen en evaluatievormen. Een commissie, samengesteld uit een vakgroepvoorzitter en docenten, bewaakt de validiteit, variatie en studeerbaarheid van het evaluatiegebeuren. De commissie waardeert dit initiatief waarbij men niet alleen vormelijk maar ook inhoudelijk de kwaliteit van de evaluaties, in relatie tot de doelstellingen, opvolgt.

Het rendement van de opleiding ligt in de lijn van het gemiddelde van andere opleidingen volgens de cijfers van Databank Hoger Onderwijs (DHO). Opvallend was dat de studieduur in de opleiding vaak langer is dan bij andere

Vlaamse opleidingen. De commissie stelde tijdens het bezoek vast dat de opleiding zich hiervan bewust is maar dat zij geen duidelijke oorzaak hiervoor kon vinden. Een mogelijke uitleg ligt in de flexibilisering van het onderwijs. De commissie raadt de opleiding aan de cijfers in het oog te houden.

De commissie stelde tijdens het bezoek vast dat de alumni en het werkveld positief zijn over de opleiding. De vertegenwoordigers van het werkveld zien hun samenwerking met de opleiding als een rekruteringskanaal. Zij zijn van mening dat de studenten onmiddellijk inzetbaar zijn. Afhankelijk van de specifieke context (voornamelijk in de medische sector) is een beperkte bijkomende scholing nodig, maar alle studenten geraken vlot ingewerkt in hun functie. Uit de ingekeken cijfers en het gesprek met de alumni blijkt dat bachelors in het Office management van de Hogeschool Gent vlot tewerkgesteld worden na afstuderen, en dit in een job die aansluit bij hun vooropleiding. Diverse laatstejaarsstudenten van de opleiding wonnen reeds prijzen bij vakorganisaties.

De commissie stelde vast dat de reputatie van de opleiding als sterke taalopleiding ook daadwerkelijk met de realiteit strookt. De commissie stelde vast dat men binnen de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk alle vooropgestelde resultaten tot een hoog niveau behaalt. Bij de afstudeerrichtingen Management assistant en Medical management assistant was de commissie eveneens tevreden over het behaalde eindniveau, maar zij vonden de realisaties hier minder sterk dan bij de andere. Dit niveauverschil was, niet verwonderlijk, vooral merkbaar bij het behaalde niveau inzake talen. Niettemin dienen ook deze richtingen hetzelfde B2-niveau te behalen, wat niet altijd het geval is. Zeker bij de opleiding Medical management stelde de commissie vast dat deze studenten het vooropgestelde niveau niet halen qua taalproductie.

De commissie is van mening dat het evaluatiebeleid, de operationalisering en de kwaliteitsbewaking van het geheel op een goede manier gestructureerd zijn. Een aantal optimalisaties zijn nog mogelijk, maar de basis is volgens de commissie reeds goed uitgewerkt. Het gerealiseerde eindniveau is volgens de commissie eveneens goed. Op basis van de gesprekken en de beschikbare informatie is zij van mening dat de alumni afstudeerrichtingen Management assistant en Bedrijfsvertaler-tolk op een structurele manier de basiskwaliteit die verwacht wordt overstijgen. Binnen de afstudeerrichting Medical management assistant zag de commissie meer verbetermogelijkheden binnen het onderwijsproces en het uiteindelijke gerealiseerde niveau.

Integraal eindoordeel van de commissie

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant (Aalst) - Afstudeerrichting Management assistant (Gent) - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk - Afstudeerrichting Medical management assistant	V V V V
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces - Afstudeerrichting Management assistant (Aalst) - Afstudeerrichting Management assistant (Gent) - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk - Afstudeerrichting Medical management assistant	G G G V
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau - Afstudeerrichting Management assistant (Aalst) - Afstudeerrichting Management assistant (Gent) - Afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk - Afstudeerrichting Medical management assistant	G G G V

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als goed en generieke kwaliteitswaarborg 3 als goed, is het eindoordeel voor de afstudeerrichting Management assistant (Aalst) van de opleiding Office management conform de beslisseregels, goed.

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als goed en generieke kwaliteitswaarborg 3 als goed, is het eindoordeel voor de afstudeerrichting Management assistant (Gent) van de opleiding Office management, conform de beslisseregels, goed.

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als goed en generieke kwaliteitswaarborg 3 als goed, is het eindoordeel voor de afstudeerrichting Bedrijfsvertaler-tolk van de opleiding Office management, conform de beslisseregels, goed.

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als voldoende en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor de afstudeerrichting Medical management assistant van de opleiding Office management, conform de beslisseregels, voldoende.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

- De opleiding dient zich te beraden over de invulling en de formulering van haar opleidingsspecifieke leerresultaten en de finaliteiten van de verschillende opleidingsprogramma's.
- De afstudeerrichting Medical management assistant moet beter uitgewerkt worden. Er zijn volgens de commissie verbeteringen mogelijk op het vlak van de doelstellingen, het programma, internationalisering
- De opleiding moet de komende jaren bijkomende inspanningen leveren om haar realisaties op het vlak van internationalisering te verhogen.
- Het praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek en de maatschappelijke dienstverlening dient binnen de opleiding sterker uitgewerkt te worden. Hieraan gekoppeld moet ook de bachelorproef sterker uitgewerkt worden om als volwaardig praktijkgericht onderzoek beschouwd te kunnen worden.