

Reviewrapport

PROFESSIONELE BACHELOR IN HET OFFICEMANAGEMENT

7 juli 2021

Inhoud

1	SITUERING EN REVIEWCOMMISSIE	3
2	VISIE EN STRUCTUUR VAN DE OPLEIDING	5
3	ONDERWIJS- EN LEERPROCES	6
3.1	Leerresultaten	6
3.2	Opleidingsprogramma's	6
3.2.1	Leerdoelen en gedragsindicatoren	6
3.2.2	Stage/praktijk/werkplekleren	7
3.2.3	Bachelorproef/afstudeerproject	7
3.2.4	Internationalisering	8
3.2.5	Betrekken van interne en externe stakeholders	8
3.3	Motiverende leeromgeving	8
3.4	Toetsing	9
3.5	Trajecten, varianten, excellentieprogramma's, postgraduates	9
4	ONDERZOEK EN DIENSTVERLENING	11
5	BEGELEIDING OP MAAT	12
5.1	Instroom	12
5.2	Doorstroom	12
5.3	Uitstroom	13
6	PERSONEEL	14
6.1	Personeelsbeleid	14
6.2	Expertise en deskundigheid	14
6.3	Professionaliseringsbeleid	15
6.4	Mobiliteit van staf	15
7	KWALITEITSCULTUUR	16
7.1	Aanpak kwaliteitszorg	16
7.2	Borgen van kwaliteit	16
7.3	Verbetercyclus	16
7.4	Visie en aanpak rond innovatie	16
8	INFRASTRUCTUUR	17
9	BESLUIT	18
9.1	Sterke punten	18
9.2	Aandachtspunten en groeikansen	18
10	BIJLAGE	20

1 SITUERING EN REVIEWCOMMISSIE

In de periode 2015-2017 krijgen de instellingen hoger onderwijs zelf de kans om aan te tonen dat ze in staat om de volledige verantwoordelijkheid op te nemen voor het borgen en verbeteren van de kwaliteit van hun opleidingen. Deze aanpak/regie wordt in de instellingsreview beoordeeld tijdens de ‘reviewtrail’.

Arteveldehogeschool voorziet in haar regie ook het uitvoeren van opleidingsreviews. Dit rapport is de output van de eerste opleidingsreview die aan de hogeschool werd uitgevoerd bij de opleiding Professionele Bachelor in het Officemanagement (= PBA Officemanagement). De PBA Officemanagement behoort tot het expertisenetwerk Business & Management.

De review vond plaats op 17, 18 en 19 mei 2021. Omwille van de van kracht zijnde Covid-19 maatregelen had deze review online plaats.

De commissie, die hiertoe werd samengesteld bestaat uit **6 leden**:

- Cynthia Keustermans, werkvelddeskundige (extern commissielid)
- Roos Swevels (student commissielid)
- Bert Van Cauteren, voorzitter (extern commissielid)
- Julie van der Hoof, werkvelddeskundige (extern commissielid)
- Hilde Van Puyenbroeck, werkvelddeskundige (extern commissielid)
- Ilja Van Tongeren, werkvelddeskundige (extern commissielid)

Patricia Claessens, directeur van het expertisenetwerk Gezondheid en Zorg van de Arteveldehogeschool, trad op als interne procesbegeleider. Florianne Thys werd als notulant aan de commissie toegevoegd.

Voor een korte beschrijving van hun CV, zie bijlage.

De reviewbronnen die door de commissie gebruikt werden, zijn:

- het Arteveldebrede toekomstplan 2020: ‘Dé makers van de wereld van morgen’;
- het beleidsplan 2020-2025 van het expertisenetwerk Business & Management van Arteveldehogeschool, en de hierbij horende jaarplannen;
- een reviewdocument, gebaseerd op de antwoorden op een vragenlijst met 40 vragen, met de hierbij horende en onderliggende documenten;
- een zelfevaluatie-rapport ten opzichte van het Onderwijsraamwerk, wat de kwaliteitseisen van de hogeschool inventariseert;

- een PowerPointpresentatie van de opleiding door het opleidingsmanagement, met een situering, visie, krachtlijnen, terugblik, vooruitblik, dromen en ambities van de opleiding. Deze presentatie was het startschot van de review;
- de digitale onderwijsmarkt, waarbij de docenten aan de hand van korte filmpjes de invulling schetsen van hun vak (opleidingsonderdeel);
- panelgesprekken met de coördinatoren en opdrachthouders;
- panelgesprekken met de docenten;
- panelgesprekken met de studenten;
- panelgesprekken met alumni en COLAB-partners.

Er vond een online mondelinge rapportering plaats op woensdag 19 mei 2021 waarbij alle stakeholders van de opleiding a.d.h.v. een PowerPointpresentatie een eerste feedback van de commissie ontvingen.

De resultaten van de opleidingsreview worden ook publiek gemaakt.

De opleiding schrijft naar aanleiding van de bevindingen van de commissie een opvolgingsrapport en volgt de uitvoering van haar (verbeter)projecten op via Akwaris.

2 VISIE EN STRUCTUUR VAN DE OPLEIDING

Er is een duidelijke samenhang tussen het Arteveldebrede toekomstplan 2020 'Dé makers van de wereld van morgen', de visie van het expertisenetwerk Business & Management, de visie op de PBA Officemanagement en de structuur van de opleiding.

- Het expertisenetwerk beschikt over een duidelijk, uitgeschreven en actuele visie: het beleidsplan 2020-2025. Dit beleidsplan is afgestemd op de 4 grote strategische doelen ('mindshifts') van het Arteveldebrede toekomstplan 'Dé makers van de wereld van morgen'.
- Het beleidsplan van het expertisenetwerk wordt geconcretiseerd in jaarplannen, waarbij de prioritaire doelstellingen per academiejaar beschreven staan.
- De opleiding PBA Officemanagement heeft 5 krachtlijnen die vorm en richting geven aan de professionele identiteit van de studenten en de medewerkers. Deze krachtlijnen liggen in het verlengde van het Arteveldebrede toekomstplan 2020 en de visie van het expertisenetwerk Business & Management waartoe de PBA behoort.
- De visie achter de PBA Officemanagement is duidelijk, doordacht en dankzij haar sterke cocreatie met alle relevante stakeholders toekomstbestendig. De visie is gekend en is breed gedragen door zowel interne als externe stakeholders.
- De 4 mindshifts in combinatie met de 5 krachtlijnen fungeren als een intern kompas voor alle relevante 'processen, variabelen en actoren' betrokken bij de PBA Officemanagement.
- De recente nieuwe naamgeving van de opleiding (Professionele Bachelor Organisatie en Management) en de herstructurering van de afstudeerrichtingen en keuzetrajecten, sluit goed aan bij de visie en de finaliteit van de opleiding.
- De structuur van de opleiding PBA Officemanagement is transparant.

3 ONDERWIJS- EN LEERPROCES

3.1 Leerresultaten

Uit de gesprekken met de verschillende stakeholders (o.m. de studenten zelf, maar ook de docenten en de bedrijven) blijkt dat de studenten aan het einde van hun opleiding een hele evolutie doorgemaakt hebben in de richting van een autonome en zelfsturende professional. Deze positieve evolutie had plaats zowel op persoonlijk vlak als op professioneel gebied.

De studenten getuigen dat ze volop kansen gekregen hebben om hun talenten te ontdekken en dan ook te ontwikkelen. Aan de hand hiervan (o.m. keuzevakken, individuele coaching, ‘windows of opportunity’, ...) kunnen de studenten zich in het werkveld goed profileren. Dit wordt ook bevestigd door de studenten met een anderstalige achtergrond of een achtergrond vanuit een andere opleidingsroute.

Vanuit de bedrijven wordt gemeld dat studenten van de PBA Officemanagement goed opgeleid zijn en ‘mee zijn’ met de actuele trends in het vakgebied.

Er is een up-to-date en futureproof leerresultatenkader ontwikkeld. Er zijn 14 gemeenschappelijke opleidingsspecifieke leerresultaten die alle studenten moeten verworven hebben. Daarnaast zijn er voor elk van de drie keuzetrajecten in de PBA Officemanagement 2 bijkomende opleidingsspecifieke leerresultaten. De 21st century skills zoals de ICOMS, ICT-vaardigheden, ondernemerschap, duurzaamheid en onderzoeksvaardigheden zijn op een herkenbare manier geïntegreerd in de opleidingsspecifieke leerresultaten. Deze leerresultaten staan garant voor een opleiding op niveau 6 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur. Ze werden in cocreatie met de stakeholders (o.m. de bedrijven) bepaald en garanderen een sterke arbeidsmarktgerichtheid en vlotte transitie naar het werkveld.

Het leerresultatenboek ‘the road to success’ schetst op een begrijpbare manier de relatie tussen de leerresultaten, leerlijnen, de band tussen opleidingsspecifieke en domeinspecifieke leerresultaten, de EVA-structuur van leerdoelen, enz. Zeker voor nieuwe docenten is dit een waardevol instrument.

3.2 Opleidingsprogramma's

3.2.1 Leerdoelen en gedragsindicatoren

De leerresultaten worden goed beschreven en zijn geconcretiseerd aan de hand van de leerdoelen en de bijhorende gedragsindicatoren.

De leerdoelen en gedragsindicatoren worden o.m. dankzij structurele overleg- en samenwerkingsinitiatieven zoals de opleidingsadviesraad, de studentenvertegenwoordigers, Business labs, expertenadviesraad, ... systematisch bevraagd naar hun opportuniteit en actualiteitswaarde.

Er is een hoge mate van cocreatie vast te stellen met de relevante stakeholders waardoor de arbeidsmarktgerichtheid van het curriculum gewaarborgd is.

We stellen vast dat er duidelijke leerlijnen zijn en dat de programma's en leerdoelen logisch opgebouwd zijn (o.m. via de indeling Elementair – Verdiepend – Autonoom).

De competentiematrix is een goed instrument waarmee onnodige overlap in het programma vermeden wordt, en waarmee gewaarborgd kan worden dat er naast mogelijkheden voor profilering ook voldoende basiskennis, -vaardigheden en -attitudes aan bod komen voor alle studenten.

Vertegenwoordigers van het werkveld en alumni geven aan dat het verwachte eindniveau van de PBA ruimschoots voldoet aan de verwachtingen vanuit de bedrijven. Arteveldehogeschool heeft bij de ondernemingen een positief imago voor wat betreft de onderwijskwaliteit en het afstudeerniveau van de alumni.

3.2.2 Stage/praktijk/werkplekleren

De PBA Officemanagement wordt door alle stakeholders gekwalificeerd als sterk praktijkgericht. Dit is een duidelijke en prominente kwaliteit. Dit heeft veel te maken met het belang dat de PBA hecht aan authentieke leersituaties en de structurele verankering van relevante praktijkcontexten en -oefeningen: stages, netwerk- en matchingsinitiatieven, afstudeerstages, Talent Fair, bachelorproeven, ... en natuurlijk de ondersteuning van de hogeschool waarvan de studenten kunnen genieten bij deze praktijkervaringen.

De stage is logisch opgebouwd: er wordt gestart met observatie, daarna komen eenvoudige praktijkoefeningen aan bod; tot slot krijgt de student de kans om in een authentieke werkcontext zelfstandig aan de slag te gaan.

Dankzij deze sterke band met het werkveld hebben de studenten de kans om tijdens de studie een netwerk met de bedrijven op te bouwen. Een netwerk dat in de zoektocht naar werk een duidelijke troef is.

De plannen om de PBA op korte termijn te dualiseren, zullen de arbeidsmarktgerichtheid maximaliseren. Dankzij een structurele verankering van een aanzienlijk aandeel aan werkplekleren, zal de 'competency match' tussen de leerresultaten van de professionele bachelor en de verwachtingen van de ondernemingen aan startende professionele optimaal zijn.

3.2.3 Bachelorproef/afstudeerproject

De bachelorproef is de afgelopen jaren sterk geëvolueerd. Studenten kunnen eigen thema's voorstellen voor hun bachelorproef. Dankzij een uitgewerkte methodiek en stappenplan, gecombineerd met een uitgekende coaching, verwerven de studenten al-doende onderzoeksvaardigheden en werken ze een project uit dat ook voor de participerende onderneming een duidelijke meerwaarde heeft.

In de bachelorproef komen de nagestreefde leerresultaten op een geïntegreerde en systematische manier aan bod; ze worden consequent getoetst.

3.2.4 Internationalisering

De leerlijnen i.v.m. interculturaliteit en wereldburgerschap zitten herkenbaar verwerkt in het programma.

De mogelijkheden van buitenlandse stages en tewerkstelling kunnen nog meer in de focus gezet worden in het begeleid afstandsonderwijs. Hierdoor zullen ook al arbeidsactieve studenten gestimuleerd worden om een buitenlandse stage te overwegen.

Het verder uitbouwen van een internationaal strategisch netwerk van hoger onderwijsinstellingen kan de internationale benchmark faciliteren.

3.2.5 Betrekken van interne en externe stakeholders

Er zijn vlot werkende participatiestructuren aanwezig. Hierdoor worden interne en externe stakeholders op een structurele manier betrokken.

De opleiding zet zeer sterk in op informele en formele studentenparticipatie. De jaarlijkse klasgroepgesprekken zorgen ervoor dat de opleiding ‘de vinger aan de pols houdt’. De studenten getuigen dat het management oog en oor heeft voor hun signalen.

3.3 Motiverende leeromgeving

Een ‘motiverende leeromgeving’ is één van de 5 krachtlijnen in de PBA Officemanagement en dat laat zich merken in de processen van de PBA.

De opleiding maakt gebruik van het concept ‘blended learning plus’. Dit is een aanpak die gebaseerd is op het hybride leren (met een doordachte combinatie van fysiek en online-onderwijs), authentieke leersituaties en talentgericht onderwijs. De Covid-19 pandemie heeft een versnelling teweeggebracht voor het online-leren, en deze ervaringen worden nu ingebracht om tot een optimale verdeling van de leeromgevingen te komen. Hierdoor wordt voor een evenwicht gezorgd tussen het gepersonaliseerd leren (tijd, plaats en tempo wordt bepaald door de student) en de noodzakelijke ‘bonding en bridging’ (verbondenheid, betrokkenheid) van studenten en docenten ten aanzien van elkaar en ten aanzien van de opleiding.

Het #SamenBlendenWerkt-pact, een bundeling van duidelijke afspraken inzake het blendend leren, kreeg vorm in cocreatie met studenten en docenten. Het biedt structuur en wordt door de beide stakeholders als zeer doelmatig ervaren en wordt dan ook erg gewaardeerd.

We stellen vast dat alle docenten veel aandacht geven aan het creëren van een motiverende leeromgeving voor alle studenten en hiervoor doelbewust maatregelen nemen in hun lessen en begeleiding: bijv. bieden van keuzes, structuur aanreiken, interactie stimuleren, voldoende uitdagende leerkanalen bieden, ...

In de PBA Officemanagement bestaat een sterk klimaat van begeleiding en feedback. De studenten worden vanuit een ontwikkelingsperspectief benaderd en worden volop gestimuleerd om zich te verbeteren.

De motiverende leeromgeving is ongetwijfeld één van de factoren die bijdraagt tot het hoge studierendement. Studenten worden immers volop meegenomen in een onderwijskundig eco-systeem gebaseerd op een 'growth-mindset' waar alle 'relevante processen, variabelen en actoren' van het onderwijskundig proces afgestemd worden op het ontwikkelen van talenten, individuele ondersteuning, enz. (cf. 5.3).

De canvas-cursussen hebben een gemeenschappelijke en duidelijke lay-out.

3.4 **Toetsing**

Er is een doordacht toetsbeleid uitgewerkt. Hierbij is veel aandacht voor een variatie aan toetsvormen en een afstemming tussen de toetsingsvorm en de geëvalueerde leerdoelen. Er wordt zowel procesmatig als productmatig, permanent als summatief getoetst. Dit komt de toetskwaliteit ten goede.

De toetscriteria zijn voor de studenten transparant. De feedback die na iedere evaluatie volgt, biedt de student de kans om doelgericht te remediëren.

De studenten getuigen dat er aandacht is voor een goede spreiding van de toetsing. Er wordt rekening gehouden met de andere toetsen en de deadlines voor in te leveren taken. De opleiding voorziet in een jaarlijkse toetsanalyse, waardoor de kwaliteit en de kwantiteit van de toetsing nauwkeurig kan gemonitord worden.

In geval er samenvallende deadlines zijn, heeft het management oor naar de opmerkingen van studenten en worden onmiddellijk de nodige acties ondernomen om het probleem op te lossen.

3.5 **Trajecten, varianten, excellentieprogramma's, postgraduat**

Er is een duidelijke cultuur van differentiatie naar traject, programma, begeleiding, ...

Studenten kunnen in de PBA Officemanagement voor een klassiek traject kiezen of voor een begeleid afstandstraject. Wie al een graduaats- of bachelordiploma behaalde, kan via een verkort traject een nieuwe PBA volgen.

De keuzevakken laten toe in te spelen op de interesses en competenties van de studenten. Hierdoor krijgen de studenten de kans om zich na afstuderen professioneel te positioneren.

Een uitgewerkte competentiematrix maakt mogelijk dat er een goede afweging kan gemaakt worden tussen de essentiële en noodzakelijke vakken en leerdoelen, en de individuele interesses en profileringen.

Omwille van de schaalgrootte kunnen studenten vooraf kiezen welk uurrooster ze volgen. Hiermee wordt ruimte geboden voor hun extra-scolaire engagementen. Deze praktijk wordt sterk geapprecieerd.

Wat de taalopleidingen betreft, is er naast het reguliere traject een traject voorzien voor wie extra ondersteuning nodig heeft (monitoraatstraject), maar is er ook een traject voor wie zich in een taal wil excelleren (profileringstraject). Er kan voor de OLOD's talen (waarin nog geen sprake is van differentiatie bv. Spaans) nog verder nagedacht worden over de wijze waarop de docenten hun contacturen zo verdelen dat ze tegemoet komen aan de noden van zowel de trage als de snelle leiders.

4 ONDERZOEK EN DIENSTVERLENING

Het is opvallend hoeveel docenten er deeltijds actief zijn in een onderneming als medewerker of als zaakvoerder. Zij kunnen buigen op relevante praktijkkennis. Ze zijn dan ook, samen met het werkveld, de ideale begeleiders van de studenten bij hun bachelorproef, waarbij ze al-doende en in authentieke praktijkcontexten elementaire onderzoeksvaardigheden verwerven.

Er worden relevante onderzoekslijnen uitgezet die verdere uitwerking vragen.

Het werkveld geeft de opportuniteit aan om nog meer in te zetten op praktijkgericht onderzoek in de ondernemingen. Hierdoor zal de interactie en wederkerigheid tussen de 'afnemers' en 'aanbieders' nog versterkt worden.

5 BEGELEIDING OP MAAT

5.1 Instroom

Nieuwe studenten worden niet aan hun lot overgelaten. De studenten getuigen van een warm onthaal, waarbij ze op een behapbare en eigentijdse manier informatie krijgen over de doelstellingen van de opleiding, de wederzijdse verwachtingen tussen de hogeschool en de studenten, de verwachtingen en de communicatiemedia en -platformen die voorhanden zijn en gebruikt worden.

De studenten waarderen sterk de verschillende manieren waarop de opleiding deze vorm van ‘socialisatie’ bewerkstelligt (en vermelden enthousiast de manier waarop ze onthaald werden, de organisatie van de Kick-offdagen, de contacten met de talent Talent Lab-coach en de student community coach, ...).

Er zijn maatregelen voorzien zodat laattijdige inschrijvers van dezelfde faciliteiten kunnen gebruik maken.

Er is een ondersteuningsnetwerk voorzien voor studenten met een bijzonder statuut die bijkomende faciliteiten nodig hebben. Ook voor studenten die het financieel moeilijk hebben, is een individuele benadering voorzien. Deze ondersteuning is gemakkelijk vindbaar, toegankelijk en laagdrempelig.

Studenten worden gescreend op hun startcompetenties (bijv. talen). Op basis van deze screening wordt hen een gedifferentieerd traject voorgesteld, aangepast aan hun noden en interesses.

Het is een goede praktijk om studenten aan het begin van hun opleidingstraject te informeren over het beroepsbeeld van de opleiding die ze volgen. Dit is een ‘reality-check’ en zal de verwachtingen die studenten hebben ten aanzien van het beroep realistischer maken.

5.2 Doorstroom

Er is voor de studenten een laagdrempelig én structureel ondersteuningsnetwerk uitgebouwd van leercoaches en trajectcoaches. Daarnaast is een student community coach aangesteld die de brug vormt tussen de studenten en opleiding.

Alle docenten benaderen de studenten vanuit een ontwikkelingsgericht standpunt. Waar nodig bieden ze een eerstelijns-ondersteuning aan.

De studenten spreken hun appreciatie uit voor de manier waarop de coaches actief zijn en de snelheid waarmee het management een oplossing zoekt voor de gesignaleerde thema’s.

De (leerlijnen in de) programma’s getuigen van een geleidelijke opbouw binnen de EVA-structuur (elementair, verdiepend, autonoom).

In de opleiding gaat veel aandacht naar differentiatie.

De studiebelasting wordt gemonitord: er is een student community coach die een belangrijke rol op zich neemt op als brug tussen de studenten en het opleidingsmanagement.

5.3 **Uitstroom**

Dankzij de keuzevakken, de ‘windows of opportunity’ en de sterke praktijkgerichtheid, zijn de afgestudeerden direct inzetbaar in de bedrijven. Deze vlotte inzetbaarheid is een USP van de opleiding.

Het studierendement van Officemanagement ligt hoger dan het gemiddelde van Arteveldehogeschool. Dit is een belangrijke indicator voor de geleverde kwaliteit, die trouwens door het werkveld en de COLAB-partners onderstreept wordt.

Er kan nog meer ingezet worden op alumniwerking. Het betrekken van alumni bij de opleiding, het organiseren van netwerkavonden, het openstellen van het aanbod levenslang leren, ... zijn mogelijkheden waarop de opleiding nog sterker zou kunnen inzetten.

Het beschikken over informatie van alumni die doorstromen naar andere opleidingen zal een meerwaarde zijn voor zowel de opleiding als voor de studenten die een vervolgopleiding willen volgen (bijv. in het kader van de postgraduat, masterclasses,... van de Artevelde Academy).

Het beschikken over kwalitatieve en actuele data inzake de tewerkstelling van alumni en hun loopbanen in het bedrijfsleven kan eveneens een meerwaarde zijn voor zowel de opleiding als voor de studenten.

6 PERSONEEL

6.1 Personeelsbeleid

Nieuwe docenten worden in een traject van aanvangsbegeleiding genomen. Onder meer door deze aanvangsbegeleiding (maar ook via startdagen, teamdagen, 'hoe is het?-gesprekken, ...) wordt op dit niveau voor een warm onthaal en socialisatie gezorgd.

De aanvangsbegeleiding omvat ook een onderwijskundige begeleiding. Vanuit een waarderende houding worden nieuwe docenten gecoacht in hun les- en feedbackcompetenties.

De docenten waarderen deze aanvangsbegeleiding sterk. Dit heeft te maken met de focus van de aanvangsbegeleiding maar ook met de manier waarop de aanvangsbegeleiding plaats heeft: vanuit een waarderende instelling, ontwikkelingsgericht, afgestemd op de individuele noden, enz.

Er wordt veel verwacht van de docenten. Maar er is door het management aandacht voor een coherent takenpakket en men houdt rekening met de talenten en passies. Er is ook een 'korte lijn' met het management. Dit geeft extra energie en compenseert zeer veel.

De collegialiteit onder de docenten en de hulpbereidheid tussen de docenten onderling geven veel energie.

De docenten zijn overtuigde teamspelers. Het samenspel met de coördinatoren en de opdrachthouders die elk een eigen thematische expertise hebben, werkt versterkend.

Net zoals bij de studenten, staat ook bij de docenten een talentgerichte aanpak centraal. Veel docenten spreken over hun docentenrol als een 'passie' en dit maakt dat hun veeleisende rol energie geeft.

Aangezien de opleiding beperkt gefinancierd wordt door de overheid (OBE-factor = 1,01), is het belangrijk dat er in functie van taakbelasting keuzes gemaakt worden en synergieën gezocht worden in het expertisenetwerk, met een blijvende aandacht voor de complementariteit van de expertise en de diversiteit in het docententeam.

6.2 Expertise en deskundigheid

Veel van de docenten zijn naast hun opdracht aan de hogeschool ook nog (deeltijds) beroepsactief in een onderneming, hetzij als medewerker hetzij als ondernemer. Dit komt de praktijkgerichtheid en de affiniteit voor het ondernemerschap in de opleiding zeker ten goede.

Docenten krijgen mogelijkheden om zich te professionaliseren. Het is belangrijk dat docenten op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen in het werkveld. De opleiding kan nog verder onderzoeken hoe zij haar docenten hierin kan ondersteunen.

6.3 **Professionaliseringsbeleid**

Er is een uitgewerkt professionaliseringplan voorhanden. Dit plan is opgebouwd uit een aantal rubrieken (bijv. digitale geletterdheid, onderwijskundige ondersteuning, de docent als coach,...) en geeft per activiteit aan wie de beoogde doelgroep is en op welke datum deze activiteiten plaats vinden.

6.4 **Mobiliteit van staf**

Lesgevers krijgen de kans om in het buitenland les te geven. Ze nemen dan - in niet Covid-19 tijden - soms een groep studenten met zich mee, wat drempelverlagend werkt voor studenten om naar het buitenland te gaan.

Daarnaast ontvangt de opleiding tijdens de internationale week ook gastdocenten uit het buitenland.

7 KWALITEITSCULTUUR

7.1 Aanpak kwaliteitszorg

Er is een sterke kwaliteitscultuur aanwezig in het expertisenetwerk Business & Management en in de PBA Officemanagement.

Er is 1 voltijdse kwaliteitscoördinator in het expertisenetwerk. Dit geeft meer ruimte voor een kwaliteitszorgbeleid, maar ook voor uitwisseling van goede praktijken met collega's-coördinatoren uit andere expertisenetwerken in de Arteveldehogeschool.

Er kan in samenspraak met de andere expertisenetwerken en de dienst IKZ verder nagedacht worden over het optimaliseren van de vragenlijsten voor studenten, lesgevers, alumni en werkveld in functie van een snelle, efficiënte en effectieve datavergaring.

7.2 Borgen van kwaliteit

De kwalitatieve verbeteringen die nu ingezet zijn, verdienen voldoende tijd en aandacht om te verduurzamen in de werking.

7.3 Verbetercyclus

Het PDCA-denken is prominent aanwezig in het expertisenetwerk en Officemanagement. Het is breed gedeeld door alle relevante stakeholders, zodat deze cyclus zowel bij het management als bij de docenten, coaches en ondersteuners terug te vinden is.

Problemen worden snel aangepakt (cf. de 'directe' lijn).

Er mag in de toekomst zeker voldoende tijd uitgetrokken worden voor reflectie en borging. Een doorontwikkeling van Akwaris 2.0 kan hierbij helpen.

7.4 Visie en aanpak rond innovatie

De opleiding is veerkrachtig en speelt in op de wijzigende context.

De 4 mindshifts en 5 krachtlijnen zullen bij een verdere ontwikkeling en implementatie blijven leiden tot innovatie.

Dankzij het inspirerend en verbindend leiderschap heeft de organisatie een turbulente tijd met veel ontwikkeling op een samenhorige manier doorstaan, zijn de stakeholders met elkaar sterk verbonden en met trots en kwaliteit uit deze periode gekomen.

8 INFRASTRUCTUUR

De studenten getuigen dat de infrastructuur van hun leslokalen voldoende is.

Het beschikken over een externe (praktijk)ruimte die zich leent voor de organisatie van events (vanaf de voorbereiding tot en met de uitvoering), wordt door verschillende stakeholders als een onderwijskundige meerwaarde gezien.

9 **BESLUIT**

Wat we als reviewcommissie vaststelden, is impressionant. We waren getuige van een innovatief onderwijsconcept, gebaseerd op een duidelijke en coherente systeemvisie en dat dankzij haar cocreatie alle kansen biedt op een futureproof eco-systeem.

We herhalen hier graag het sterk inspirerend en verbindend leiderschap van het opleidingsmanagement dat hieraan ten grondslag ligt.

9.1 **Sterke punten**

De 5 krachtlijnen die breed gedragen zijn en heel duidelijk te herkennen zijn in de manier van werken. Ze fungeren inderdaad als een intern kompas. Ze zijn de garantie dat de opleidingsresultaten duurzaam zijn (futureproof).

De flexibiliteit waarmee de opleiding inspeelt op veranderingen in het werkveld.

De manier waarop de PBA de cocreatie in haar opleidingen realiseert: alle relevante stakeholders worden op een gestructureerde en sterk waarderende manier betrokken bij de vorm en inhoud van de PBA.

De teamsfeer: alle actoren getuigen van een bevologenheid en een elan dat opmerkelijk is. Het team ondersteunt elkaar, versterkt elkaar, gaat er voor en redeneert vanuit een 'growth mindset', zowel naar de studenten als naar zichzelf.

De gedrevenheid om bij de studenten de talenten te ontdekken en te ontwikkelen. De studenten getuigen van een persoonlijke en professionele groei.

Het profiel van de docenten: veelal in bijberoep actief op het werkveld, waardoor de praktijkcontext zeer prominent aanwezig is in de lessen.

9.2 **Aandachtspunten en groeikansen**

De opleiding heeft na rijp en breed beraad doordachte keuzes gemaakt en een optie op de toekomst genomen. Laat de innovatiemotor niet stilvallen, maar geniet voldoende van wat er nu al bereikt is; neem de tijd om te reflecteren, te implementeren en te ervaren (consolideren).

Er kan gedacht worden aan een kader waarbij docenten meer ruimte krijgen om te differentiëren in hun vak.

De alumni nog meer betrekken, geeft bijkomende kansen op netwerkvorming, een warme overgang naar het aanbod in levenslang leren,...

De vlotte samenwerking met de bedrijven biedt kansen tot nog meer wederkerigheid: samen onderzoek doen, opzetten van praktijkonderzoeken, ...

Enkele veelzeggende quotes, genoteerd tijdens de panelgesprekken:

'Ik kwam als een zesdejaars uit het middelbaar naar de hogeschool. Van dag 1 ben ik opgevangen en dat had ik ook nodig.'

'Ik zal zeker Artevelde aanprijzen bij familie en vrienden. Ik heb dat al gedaan. En dat om twee redenen: er is een 'korte lijn' naar de school: ze luisteren en reageren snel. En dan ook omdat er keuzevakken zijn: je kan door deze vakken je onderscheiden van anderen.'

'De wind blaast in de goede richting'

'De sfeer is: durf het uit te proberen. Dit is erg motiverend voor het leren.'

'Welke mijn topmomenten waren de afgelopen weken?
- Alles lukte bij het online lesgeven en de break-out rooms.
- Het profileringstraject taal: sterk intrinsiek gemotiveerde studenten, die graag in discussie gaan, academische podcasts introduceren,... dat zijn stappen vooruit!'

Korte beschrijving van het CV van de commissieleden

Cynthia Keustermans is een enthousiaste Alumna Bao die haar bachelor in het Office Management behaalde in 2017 met als afstudeerrichting Business en Languages.

Sinds 2011 werkt zij bij het UZ Gent waar zij aanvankelijk startte als tijdelijke administratieve kracht bij de mobiele equipe voor een aantal ERP-projecten zoals SAP en Oazis. Na het behalen van een vaste benoeming ging ze 6 jaar aan de slag als administratief medewerker op de polikliniek neurologie/neurochirurgie. Gedurende 4 van die 6 jaar combineerde ze de Arteveldehogeschool met fulltime werken, sociaal leven en een event-manager als partner. Anderhalf jaar na het afstuderen aan de Arteveldehogeschool muteerde zij intern en werd in 2018 een echte all-around Office Manager bij het neuromusculair referentiecentrum waar ze tot op heden met veel voldoening aan de slag is.

Roos Swevels is een laatstejaarsstudent binnen de Educatieve Bachelor: Lager Onderwijs. Naast school was ze vier jaar actief in de studentenraad van haar opleiding, waaronder twee jaar als voorzitter. In het academiejaar 2019-2020 zat ze ook in het bestuur van de SRA, de algemene studentenraad van Artevelde. Verder combineerde ze haar opleiding met het werk als begeleidster bij personen met een verstandelijke beperking.

Bert Van Cauteren heeft zich vrij snel na de studies voor onderwijzer, psychologie en pedagogische wetenschappen aan de Universiteit Gent professioneel geëngageerd in wat actueel het SYNTRA-netwerk is. Deze ervaringen werden versterkt als dagelijks bestuurder van een scholengemeenschap in het Katholiek Onderwijs en als bestuurslid van het Hoger Instituut voor Opvoedkundige Wetenschappen in Gent. In dit instituut was hij ook jaren verbonden als gastdocent van het vak Actualia in Opvoeding en Onderwijs. De engagementen buiten het SYNTRA-netwerk zijn gestopt in 2017 om zich volop te kunnen focussen als lid van de algemene directie op de ontwikkeling van het duaal leren als een volwaardige kwalificerende leerweg in de opleidingstrajecten van SYNTRA Midden-Vlaanderen.

Julie van der Hooft is een ervaren commerciële dame, die haar carrière startte in de FMCG en nu reeds een aantal jaren in de B2B voedingsindustrie.

Afgestudeerd als Marketeer aan de Vlerick Management School en als licentiate Communicatiewetenschappen, deed ze ervaring op in grote ondernemingen waar ze de knepen van het vak leerde en ook leidinggevende skills haar eigen maakte.

Julie gaf ook 5 jaar les aan de Arteveldehogeschool, vooral in het domein van Marketing en Management.

Hilde Van Puyenbroeck behaalde in 1995 een master in de psychologie en een educatieve master. Sinds dan is zij werkzaam in het hoger onderwijs, eerst als lesgever en studie- en studentenbegeleider, daarna als diensthoofd studieadvies en diensthoofd onderwijsontwikkeling & internationalisering aan de Arteveldehogeschool.

Daardoor bouwde zij een ruime expertise op in zowat alle kernprocessen van onderwijs, zoals 'learning outcomes', 'future proof' curricula, (blended) onderwijspraktijk, docenten-professionalisering, internationalisering, in-doorstroom- en uitstroombegeleiding van studenten.

Sedert 2019 is zij actief als afdelingshoofd onderwijskwaliteitszorg aan de UGent. In deze functie is zij verantwoordelijk voor de implementatie van een nieuw kwaliteitszorgsysteem, de Eigen Regie 2.0, de coördinatie van het onderwijsondersteuningsaanbod voor lesgevers en opleidingen en de uitbouw van het Europese Universiteitennetwerk Enlight. Recent stimuleert en faciliteert zij als voorzitter van het Lerend Netwerk van Onderwijsondersteuners (LNO2) expertisedeling over alle Vlaamse instellingen heen.

***Ilja Van Tongeren** is een ervaren docent en daarnaast coach/trainer (secure base coaching, systemisch werk, presenteren) en af en toe rollenspelacteur. Zij is afgestudeerd als theaterdocent en ontwikkelde zich m.b.t. vakken rond communicatie en persoonlijk leiderschap maar ook in het trainen van collega's in coachende vaardigheden. Deze ontwikkeling werd ondersteund middels opleidingen en trainingen (coaching, systemisch werk, Feuerstein). Via haar loopbaan bij oa een trainingsbureau en twee instellingen voor middelbaar beroepsonderwijs bouwde zij haar expertise op en maakte 7 jaar geleden de overstap naar Hogeschool Windesheim te Zwolle, Nederland. Begin 2016 haalde ze haar master degree Learning & Innovation. De opleiding Ad Officemanagement (die sinds kort 'Management' heet) is haar thuishet, maar zij is ook verbonden aan de opleidingen HRM en Bedrijfskunde binnen hetzelfde domein (Business, Media en Recht) en geeft hogeschoolbreed de keuzemodule Coaching. Naast docent is zij trainer van vaardigheidsvakken en studiebegeleider/coach. Hiernaast is zij als zelfstandig coach, trainer en spreker actief binnen haar bedrijf IlyaCoaching.*

Procesbegeleider:

***Patricia Claessens** is verpleegkundige, master in de verpleegwetenschappen en behaalde haar PhD in 2012 binnen het domein van de palliatieve zorg. Na een tewerkstelling in de domeinen van geestelijke gezondheidszorg en ouderenzorg, heeft zij van 2000-2006 gewerkt als wetenschappelijk medewerker aan de Katholieke universiteit Leuven. Sinds 2008 werkt zij aan de Arteveldehogeschool waar zij aanvankelijk als docent en onderzoeker binnen de opleiding verpleegkunde aangesteld was. In 2010 werd zij opleidingscoördinator van de opleiding verpleegkunde waar zij onder meer verantwoordelijk was voor het onderwijs- en studentenbeleid, internationalisering, personeelsbeleid en onderzoek en dienstverlening. Zij heeft gewerkt als opleidingsdirecteur van de opleidingen verpleegkunde, vroedkunde, mondzorg, banaba oncologie en verschillende postgraduatoren in de gezondheidszorg. Momenteel werkt zij als directeur van het expertisenetwerk Gezondheid en Zorg.*

11 OPRECHTE DANK AAN

- alle stakeholders voor hun enthousiaste medewerking aan de gesprekken.
- alle medewerkers van Arteveldehogeschool die ervoor zorgden dat de reviewcommissie over kwaliteitsvolle bronnen beschikte om haar engagement volwaardig te kunnen opnemen.
- alle medewerkers die ervoor zorgden dat de interactie via 'the cloud' (het inloggen, het werken met de break-out rooms, de toegang tot officemanagement.gent/review, canvas, Mijn Dinar, het consulteren van de onderliggende documenten,...) vlot verliep.
- alle leden van de reviewcommissie voor hun open en waarderende manier waarmee ze in dialoog gingen met de geïnterviewde stakeholders en voor de samenwerking in de commissie in het kader van deze review.
- de procesbegeleider en de notulant voor hun ondersteunende werk.