

Hogeschool PXL

RAPPORT KWALITEITSTOETS 2

professionele Bachelor in het office management

12 en 13 december 2019

INLEIDING

Dit rapport geeft de beschouwingen, oordelen en aanbevelingen weer van de kwaliteitstoets 2 van de opleiding professionele Bachelor in het office management (180 SP | EQF 6) van Hogeschool PXL. Deze kwaliteitstoets is erop gericht de opleiding te ondersteunen bij de kwaliteitsborging en -verbetering en kadert in het ruimere instellingsbreed kwaliteitszorgbeleid van de hogeschool.

De opleiding office management, met afstudeerrichtingen 'business & languages', 'business translation & interpreting' en 'healthcare management', ressorteert onder het departement PXL-Business en werd op 12 en 13 december 2019 bezocht door een team van onafhankelijke experts. De commissie werd als volgt samengesteld:

- Ton Kallenberg; audit- en onderwijsdeskundige – voorzitter
- Liva Kuipers; werkvelddeskundige – lid
- Christa Jouck; werkvelddeskundige – lid
- Annefien Bal; student – lid

Dieter Cortvriendt, beleidsadviseur kwaliteitszorg van VLUHR KZ, was secretaris van de commissie.

De commissie legde naast het door de instelling bepaalde kwaliteitskenmerk 8 'gerealiseerd eindniveau' en het door de opleiding gekozen kwaliteitskenmerk 5 'krachtige leeromgeving' de focus op kwaliteitskenmerken 4 'curriculum' en 6 'in-, door- en uitstroombeleid'.

Dit rapport bestaat uit drie delen: algemene beschouwingen over de opleiding, de oordelen per kwaliteitskenmerk (KK) en een lijst van aanbevelingen.

ALGEMENE BESCHOUWINGEN

De Bachelor office management heeft zich grondig voorbereid op de kwaliteitstoets 2 en stelde de commissie de nodige informatie ter beschikking zodat deze zich adequaat kon voorbereiden op het bezoek. De commissie bestudeerde tevens een selectie van bachelorproeven en stageverslagen. Bij de start van het bezoek gaf de opleiding een toelichting. De commissie heeft tijdens het bezoek open gesprekken gevoerd met verschillende geledingen: opleidingsmanagement, studenten (junior-collega's), lectoren, alumni en werkveldvertegenwoordigers. Deze gesprekken vormden een goede aanvulling op het bestudeerde materiaal en stelden de commissie in staat om een uitspraak te doen over de geselecteerde kwaliteitskenmerken: KK 4, KK 5, KK 6 en KK 8 en over de onderwijskwaliteit van de Bachelor in het office management van Hogeschool PXL.

De opleiding office management wil startklare professionals opleiden die als meertalige communicator met hun administratieve en organisatorische competenties in vele contexten het verschil kunnen maken. De opleiding, zo stelt de commissie, heeft doordachte keuzes gemaakt, bijvoorbeeld in het aanbieden van drie vreemde talen: Frans, Engels en Duits en in de praktijkgerichtheid van het programma.

De commissie meent dat het curriculum een goede opbouw kent. Er is afstemming van het curriculum met de PXL-leerlijnen (ondernemend, onderzoekend en internationaal en intercultureel handelen) en de X-factor. Toch voldoet de leerlijn onderzoekend handelen niet om de studenten klaar te stomen voor het afleveren van een kwaliteitsvolle bachelorproef. De leerlijnen ondernemend handelen en internationaal en intercultureel handelen zijn voldoende uitgewerkt, maar wel nog voor verbetering vatbaar.

Wat het curriculum betreft is er veel aandacht voor vreemde talen, minder voor Business-aspecten. Mede door de afstudeerrichtingen en keuzetrajecten (HR- en Eventmanagement) kunnen de studenten zich verder bekwamen in hun eigen interessegebied. De commissie wil dat het lectorenteam kritischer kijkt naar het curriculum (en de curricula van de afstudeerrichtingen) en het werkveld nauw betrekt om de opleiding *future proof* te maken. De opleiding, zo benadrukt de commissie, zou ook alle studenten een meer toekomstgerichte, internationale en innovatieve mindset moeten meegeven.

De opleiding beschikt over een krachtige, studentgecentreerde leeromgeving die de studenten maximale ontwikkelingskansen biedt. De studenten realiseren competenties door middel van authentieke opdrachten. De opleiding wordt gekenmerkt door een mooie waaier van werkvormen en adequate leermiddelen. De onderwijsinfrastructuur kan echter een opfrissing gebruiken. De commissie heeft begrepen dat het departement PXL-Business snel aan de beurt is.

De lectoren zijn betrokken en enthousiast en de studenten lieten verstaan dat ze de coachende rol van de lectoren erg appreciëren. De begeleiding is gericht op de studievoortgang; mede door persoonlijke leerwegen. Gegeven de heel diverse instroom organiseert de opleiding tal van remediëringsactiviteiten bij aanvang van het traject. De commissie vindt dit uitstekend maar meent dat de opleiding moet onderzoeken of het mogelijk is om nog sneller te heroriënteren, voor sommige instromers is het immers nagenoeg onmogelijk om het gewenste niveau 6 te bereiken.

Het verwachte eindniveau van de studenten wordt niet met de bachelorproeven en stageverslagen aangetoond, zo stelt de commissie. Niet alle ingekeken bachelorproeven en stageverslagen voldoen immers aan de vereisten van een Bachelor. De commissie wil dat de opleiding de leerlijn onderzoekend handelen verder uitbouwt en vraagt de lectoren om zich verder te bekwamen in praktijkgericht onderzoeken. Indien nodig moet de instelling hieromtrent acties opzetten.

De opleiding, zo stelt de commissie, haalt - gegeven de heel diverse instroom - het beste uit de studenten. De afgestudeerden vinden snel hun weg op de arbeidsmarkt en gaven aan dat ze met hun diploma vele kanten op kunnen en vele doorgroeimogelijkheden hebben. Het werkveld is tevreden over de afgestudeerden en de vraag naar dit profiel blijft groot.

ORDELEN PER KWALITEITSKENMERK

KK4 Curriculum

De commissie oordeelt dat de opleiding kwaliteitskenmerk 4 'curriculum' niet behaalt.

De opleiding office management is een brede opleiding met drie afstudeerrichtingen: 'business & languages', 'business translation & interpreting' en 'healthcare management'. Het curriculum kent een goede horizontale en verticale samenhang. Mede door keuzetrajecten (HR en Eventmanagement) kunnen de studenten zich verder bekwamen. Hoewel de verschillende aspecten van het office management aan bod komen vindt de commissie dat het profiel van de opleiding nog niet voldoende uitgekristalliseerd is. Ze suggereert om de Business-aspecten centraler te stellen in het curriculum.

De inhouden situeren zich soms wel en soms niet op het vooropgestelde niveau. De verwerving van de vreemde talen is van hoog niveau. De vreemde talen worden door de studenten als de grootste troef van de opleiding gezien. De poot Healthcare situeert zich ook op het gewenste niveau. Communicatievaardigheden worden afdoende getraind maar hier ontbreekt het meta-cognitieve: klantgericht kunnen denken over complexe problemen in een multidisciplinaire context bijvoorbeeld. De commissie adviseert om het bedrijfsleven in te schakelen om bijvoorbeeld zakelijk telefoneren, verkooptechnieken, customer delight en presentatievaardigheden intensiever te trainen. De aspecten die te maken hebben met Business zijn soms van elementair niveau en situeren zich niet op

Bachelorniveau. Hier moet het niveau opgetrokken worden, aldus de commissie. Hoewel het curriculum regelmatig bijgestuurd wordt, wil de commissie het lectorenteam aansporen om kritischer te zijn ten aanzien van de curricula van de afstudeerrichtingen en grondig na te gaan of deze nog wel sporen met de huidige beroepspraktijk en de veranderingen die het office management kenmerken. De commissie dringt er op aan om een dialoog op te zetten met het werkveld om zo de opleiding *future proof* te maken. De opleiding, zo benadrukt de commissie, zou alle studenten een meer toekomstgerichte, internationale en innovatieve mindset moeten meegeven.

De leerlijn ondernemend handelen is afdoende uitgewerkt. De studenten tonen initiatief en grijpen kansen en ze kunnen tijdens hun traject proeven van de bedrijfswereld. Het ondernemerschap zelf (zowel bij studenten als lectoren) was echter minder zichtbaar. De commissie adviseert om de studenten vroeger in het curriculum te confronteren met de bedrijfswereld, dit bijvoorbeeld door de stage in de tweede trajectschijf uit te breiden. Ook wil de commissie de lectoren aansporen om meer ervaring op te doen in de praktijk, dit bijvoorbeeld door zelf eens een week in een bedrijf mee te draaien.

Hoewel er recent ingezet is op de leerlijn onderzoekend handelen laat het de studenten niet toe om op het einde van hun traject een kwaliteitsvolle bachelorproef uit te voeren, dit vooral omdat de methodologische aspecten van praktijkgericht onderzoeken niet voldoende aan bod komen in het curriculum. De lectoren zouden bij het uitwerken van de verschillende stappen in het onderzoekend handelen best wat kritischer mogen zijn, zowel voor de studenten als voor henzelf.

Het curriculum heeft aandacht voor internationaal handelen, dit veelal door middel van kortere internationale verblijven, zoals bijvoorbeeld de uitstap naar de Loire-streek. De commissie heeft vragen bij het opzet van dit soort activiteiten en meent dat de opleiding grondig moet reflecteren over de finaliteit van deze internationale uitstappen en de verantwoordelijkheid die de studenten hierin moeten opnemen.

De commissie besluit dat de opleiding het KK 4 niet behaalt en raadt de opleiding aan het werkveld intensief te betrekken bij de verdere ontwikkeling van het curriculum. Kijk hiervoor ook verder dan de eigen regio om de managementassistent van de toekomst op te leiden.

KK5 Krachtige leeromgeving

De commissie oordeelt dat de opleiding kwaliteitskenmerk 5 'krachtige leeromgeving' behaalt.

De opleiding, zo stelt de commissie, wordt gekenmerkt door een krachtige, studentgecentreerde leeromgeving, mede door de wijze waarop de opleiding invulling geeft aan de persoonlijke leerwegen. De commissie heeft veel waardering voor de zorg die de opleiding heeft voor de studenten en hen zo maximale ontwikkelingskansen biedt.

Er zijn weinig of geen studiebelemmerende factoren: zo zijn de studiewijzers goed opgesteld, de feedbackloops kort, worden struikelopleidingsonderdelen snel geremedieerd en is de studielast goed gespreid.

De opleiding hanteert een mooie waaier aan werkvormen en vele authentieke opdrachten; de verkenning van het werkveld, projectmatig werken en participeren in de praktijk illustreren dit.

De leermiddelen sluiten goed aan bij het curriculum. Het onderwijskundig uitgangspunt van UDL zou echter nog meer in de breedte van het curriculum geïmplementeerd kunnen worden. Daarnaast adviseert de commissie om doordachter om te gaan met het aanbieden van informatie op Blackboard

en de overlap met EPOS weg te werken. Kortom, stroomlijn de informatiedeling, dit door middel van een geïntegreerd leerplatform.

Verschillende geledingen lieten tijdens het bezoek weten dat de onderwijsinfrastructuur dringend aan opfrissing toe is. De commissie heeft begrepen dat dit ook voor de hogeschool een prioriteit is en dat het departement PXL-Business snel aan de beurt is.

KK6 In-, door- en uitstroombeleid

De commissie oordeelt dat de opleiding kwaliteitskenmerk 6 'in-, door- en uitstroombeleid' behaalt.

Het lectorenteam is enthousiast en dynamisch. De begeleiding is intensief opgezet en de lectoren nemen een coachende rol op, wat erg geapprecieerd wordt door de studenten.

De heel diverse instroom biedt de opleiding extra uitdagingen om een hoog niveau na te streven. De opleiding besteedt veel energie aan het in-, door- en uitstroombeleid en het lukt ook naar behoren om de studenten maximale ontwikkelingskansen te bieden. Vooral in de eerste trajectschijf doet de opleiding vele inspanningen om iedereen op niveau te krijgen; dit bijvoorbeeld door instaptoetsen, taaltesten, opfriscursussen en plustrajecten te organiseren. Al bij al is de uitval beperkt. De commissie vraagt de opleiding wel om te onderzoeken of het mogelijk is om nog sneller te heroriënteren, want niet voor elke groep van instromers is niveau 6 te realiseren. De commissie raadt de opleiding aan om de testen in het kader van het oriënteringstraject een verplichtend, niet-bindend karakter te geven. Tegelijkertijd moet de opleiding ook garanderen dat het programma voor alle instromers voldoende uitdagend is. Een ander punt van aandacht is het uitstroombeleid, gegeven een aanzienlijk deel van de afstuderenden zich niet helemaal klaar vindt om in de bedrijfswereld aan de slag te gaan. Ook hier kan de opleiding een coachende rol opnemen.

Tot slot wil de commissie benadrukken dat de opleiding oog moet hebben voor de dalende instroom. Door het profiel van de opleiding verder uit te kristalliseren kan de opleiding beter in de picture gezet worden. Want, en zo wil de commissie benadrukken, een Bachelor office management, zeker gegeven de huidige conjunctuur, is en blijft een gegeerd profiel.

KK8 Gerealiseerd eindniveau

De commissie oordeelt dat de opleiding kwaliteitskenmerk 8 'gerealiseerd eindniveau' niet behaalt.

De commissie heeft een selectie van bachelorproeven en stageverslagen bestudeerd en meent dat deze niet allemaal voldoen aan de vooropgezette vereisten. Uit de ingekeken stukken blijkt het te verwachten eindniveau niet gegarandeerd.

De commissie heeft, enkele uitzonderingen niet te na gesproken, weinig overtuigende bachelorproeven gezien. Vele van de ingekeken bachelorproeven hebben geen duidelijke onderzoeksvraag, zijn heel beschrijvend, missen een degelijke bronnenlijst of vertonen geen link tussen theorie en praktijk. Als conclusies worden getrokken, moet tenminste ook kunnen aangetoond worden hoe tot dergelijke conclusies wordt gekomen. De regels van een methodisch goed uitgevoerd praktijkgericht onderzoek moeten beter aangeleerd en nageleefd worden. De studenten hebben, zo constateerde de commissie, moeite met de opdracht, wat begrijpelijk is vanwege de onvolledige leerlijn onderzoekend handelen. De commissie wil de lectoren hun rol hierin benadrukken en hen aansporen om de bachelorproeven meer richting te geven, dit met een duidelijke onderzoeksvraag in het verlengde van de activiteiten die de studenten in het kader van hun stage verrichten. Het is volgens de commissie noodzakelijk dat de lectoren zich ook verder bekwamen in het praktijkgericht onderzoek. Ze vraagt de hogeschool om hier acties rond op te zetten.

De stageverslagen zijn overwegend beter dan de bachelorproeven maar tonen weinig reflectie over de eigen leerwinst en missen een kritische insteek. De commissie beveelt aan om hier de literatuur te raadplegen en meta-cognitieve aspecten beter in het curriculum te integreren. De stages verlopen goed en de opdrachten die in dit kader in samenwerking met het bedrijfsleven worden uitgevoerd zijn relevant. De studenten zijn tevreden over de stages maar lieten verstaan dat ze graag wat meer uitdaging willen.

De opleiding, zo stelt de commissie, haalt - gegeven de heel diverse instroom - het beste uit de studenten. De afgestudeerden vinden snel hun weg op de arbeidsmarkt en gaven aan dat ze met hun diploma vele kanten op kunnen en vele doorgroeimogelijkheden hebben. Ook de werkveldvertegenwoordigers lieten verstaan dat ze tevreden zijn over de afgestudeerden en dat de vraag naar dit profiel groot blijft. Toch besluit de commissie dat, op basis van de ingekeken bachelorproeven en stageverslagen, het niveau 6 niet door alle afgestudeerden behaald wordt (of kan worden).

AANBEVELINGEN

- De opleiding moet het profiel van de opleiding verder uitkristalliseren en de Business-aspecten van het office management meer gewicht en diepgang geven in het curriculum.
- De opleiding moet kritischer zijn ten aanzien van de curricula van de afstudeerrichtingen en het werkveld nauw betrekken om deze *future proof* te maken.
- De opleiding dient alle studenten een meer toekomstgerichte, internationale en innovatieve mindset mee te geven.
- De opleiding dient de studenten sneller te laten proeven van de realiteit van het bedrijfsleven.
- De opleiding dient de lectoren aan te sporen om regelmatig een praktijkervaring op te doen.
- De commissie moet het bedrijfsleven inschakelen om specifieke communicatievaardigheden intensiever te trainen.
- De opleiding moet de leerlijn onderzoekend handelen verder uitbouwen.
- De opleiding moet reflecteren over de finaliteit van de internationale uitstappen en deze herontwerpen.
- De opleiding moet het onderwijskundig uitgangspunt van UDL meer in de breedte van het curriculum implementeren.
- De opleiding moet de informatiedeling stroomlijnen door een geïntegreerd leerplatform te hanteren.
- De opleiding moet de hogeschool erop blijven attenderen dat de faciliteiten aan opfrissing toe zijn.
- De opleiding moet onderzoeken of sommige studenten nog sneller geheroriënteerd kunnen/moeten worden.
- De opleiding dient de testen in het kader van het oriënteringstraject een verplichtend, niet-bindend karakter te geven.

- De opleiding moet garanderen dat het programma voor alle instromers voldoende uitdagend is.
- De opleiding dient na te gaan hoe ze een coachende rol kan spelen in het uitstroombesleid.
- De opleiding moet zichzelf meer in de picture zetten om de dalende instroom te keren.
- De opleiding dient de bachelorproeven meer richting te geven, dit met een duidelijke onderzoeksvraag in het verlengde van de activiteiten die de studenten in het kader van hun stage verrichten.
- De opleiding moet de lectoren aansporen zich verder te bekwalen in het praktijkgericht onderzoek.
- De opleiding moet de studenten methoden aanreiken om te reflecteren over de activiteiten die ze in het kader van hun stage moeten uitvoeren.

SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE

Ton Kallenberg (voorzitter)

Hoofd Onderwijs en Studentenzaken Universiteit Leiden

Liva Kuipers (werkvelddeskundige)

HR Consultant - Ascento

Christa Jouck (werkvelddeskundige)

CEO Officenter

Annefien Bal (student)

Student trajectschijf 3 Health Care Management AP Hogeschool