



# Externe reflectie Office management

maart 2018



## Externe reflectie Office management

Datum	<b>dinsdag 27 maart 2018</b>
<b>Commissie</b>	
Voorzitter	Katrien Struyven, Prof. dr. aan de vakgroep Educatiewetenschappen, Vrije Universiteit Brussel
Commissieleden	<ul style="list-style-type: none"><li>- André Nijhof, universitair hoofddocent European Institute of Business Ethics en programmadirecteur Master of Science in Management, Nyenrode Business Universiteit</li><li>- Jan Denys, Director Corporate Communication and Public Affairs, Randstad Group</li><li>- Elise Vanhoucke, ankerpersoon Onderwijs en Kwaliteit Verpleegkunde/Vroedkunde Odisee</li><li>- Stijn Pinkhof, student Toegepaste Informatica Odisee, voorzitter Algemene Studentenraad</li></ul>
Verslaggever	Els Alaerts, medewerker dienst Kwaliteit en Beleid Odisee
<b>Opleiding</b>	
Directeur	<u>Groepsgesprek</u> : Luk Schoofs
Opleidingshoofden	<u>Speeddating + groepsgesprek</u> : Véronique Graind'Orge <u>Groepsgesprek</u> : Machteld Van den Bogaerd
Docenten	<u>Groepsgesprek</u> : <ul style="list-style-type: none"><li>- Wouter Thielemans</li><li>- Genoveva Ravijts</li><li>- Wouter Broeckaert</li><li>- Sabien Van Rampelberg (+ toonmoment)</li><li>- Hilde De Schryver</li></ul> <u>Speeddating + groepsgesprek</u> : <ul style="list-style-type: none"><li>- Leo Jansegers</li><li>- Michèle Humblé</li><li>- Karen Brabant</li><li>- Hans Denruyter</li><li>- Yolien Mertens (+ toonmoment)</li></ul> <u>Toonmoment</u> : Hein Desloovere
Studenten	<u>Speeddating</u> : <ul style="list-style-type: none"><li>- Silke Vermeir, 2OM Aalst</li><li>- Anis Ajari, 2OM Brussel</li></ul> <u>Speeddating + groepsgesprek</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Peri Saglan, MMA Aalst</li><li>- Luka Roeland, 3OM Brussel</li></ul>
Werkveld/alumni	<u>Speeddating</u> : Tine Dhondt, oud-student MMA Aalst <u>Groepsgesprek</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Taïs Coppens, oud-student HAO MA Aalst</li><li>- Jolien Wellekens, oud-student MMA Aalst</li><li>- Nina Van Cackenberg, stagementor/resonantieraad Brussel</li></ul> <u>Speeddating + groepsgesprek</u> : Nicole Mariën, oud-student HAO MA Aalst



## 1. Inleiding

De externe reflectie kadert in de bewaking van de opleidingskwaliteit in eigen regie binnen Odisee: het zogenaamde ASTOR-traject (**A**udit, **S**tuadmateriaal, **T**oetscommissie, **O**pleidingsevaluatie en **R**eflectie). De externe reflectie sluit het ASTOR-traject af. Daarbij wordt door een onafhankelijke commissie, onder supervisie van de cel kwaliteitszorg van de VLUHR, nagegaan of de praktijk van de opleiding beantwoordt aan de visie van de opleiding, in overeenstemming is met de missie en speerpunten van Odisee en spoort met een aantal kwaliteitscriteria.

De externe reflectie vindt plaats gedurende één dag en omvat volgende elementen:

- **deskresearch** waarbij de commissieleden de kwaliteitsfiches van de opleiding en het daarbij horende stavingsmateriaal doornemen;
- **toonmoment** waarbij twee cases worden voorgesteld aan de commissieleden;
- **speeddating** waarbij de commissieleden tijdens vier individuele gesprekken vragen kunnen stellen aan een vertegenwoordiger van het beleid, van docenten, van studenten en van het werkveld/de alumni;
- een **groepsgesprek** tussen de commissie en vertegenwoordigers van de opleiding (beleid, docenten, studenten, werkveld/alumni);
- een **afsluitend overleg** waarbij de commissie per kwaliteitskenmerk de belangrijkste conclusies noteert;
- een **afronde moment** waarbij de belangrijkste bevindingen worden meegedeeld aan het opleidingshoofd en de studiegebieddirecteur.

Het voorliggende rapport bestaat uit twee delen. Het bevat enerzijds een verslag met de bevindingen van de commissie over een aantal kwaliteitskenmerken, samen met een aantal tips voor de toekomst. Afrondend kan de commissie een goede praktijk benoemen die door de leden bijzonder werd gewaardeerd en/of een kritische vraag voorleggen waarmee de commissie de opleiding wil uitdagen. Anderzijds is ook een verslag van het groepsgesprek van de commissie met de vertegenwoordigers van de opleiding als bijlage toegevoegd.



## 2. Rapportering per kwaliteitskenmerk

### 1-Profiel, leerresultaten en curriculum

Kwaliteitskenmerk
<p>De opleiding heeft een duidelijk, <b>specifiek profiel</b> dat aansluit bij de onderwijsvisie van het studiegebied evenals bij de missie en de strategische speerpunten van de instelling. Uit de acties van het Strategie- en werkingsplan en ander <b>informatief of demonstratief materiaal</b> (o.a. verslagen van het kernteam) blijkt dat de opleiding essentiële elementen uit de onderwijsvisie in de onderwijspraktijk realiseert.</p> <p>De leerresultaten van de opleiding vormen een heldere en specifieke invulling van de internationaal en landelijk gevalideerde <b>domeinspecifieke leerresultaten</b>. De leerresultaten zijn geconcretiseerd in kerndoelen, gekoppeld aan opleidingsonderdelen en met het nagestreefde beheersingsniveau zoals beschreven in het competentiemodel van Odisee. Dit is verifieerbaar in de <b>ECTS-fiches</b> en in een matrix waar de relatie tussen de kerndoelen van de opleiding en de opleidingsonderdelen zichtbaar wordt.</p> <p>Het curriculum van de opleiding sluit aan bij de meest <b>recente ontwikkelingen</b> in het vakgebied, in het werkveld en is maatschappelijk relevant. In het <b>studiemateriaal</b> van de kerndisciplines van de opleiding komen actuele vakinhouden aan bod. De betrokkenheid van <b>het werkveld</b> bij de evaluatie en ontwikkeling van het curriculum is gedocumenteerd (o.a. verslagen van de resonantieraad, de focusgesprekken met docenten over structurele interactie met het werkveld). De impact van resultaten en activiteiten uit <b>onderzoek en dienstverlening</b> op het onderwijs worden exemplarisch aangetoond.</p>

De opleiding heeft zich goed geprofileerd en het nagestreefde eindniveau is duidelijk en gekend. De competenties en beroepsrollen zijn consistent, afgestemd op de domeinspecifieke leerresultaten en worden vertaald in de evaluaties. Het werkveld staat achter de keuze van de opleiding om multi-inzetbare professionals af te leveren en er is ook nood aan op de arbeidsmarkt. De talentwerking binnen de opleiding en de koppeling daarvan aan competenties is verrassend en positief.

#### Tips voor de toekomst

- De commissie adviseert de opleiding om na te denken over mogelijkheden voor studenten om zich te specialiseren en om te excelleren. Studenten krijgen zo de mogelijkheid om zich te richten op bijkomende interessegebieden of thema's.



## 2-Onderwijsleeromgeving en evaluatie

### Kwaliteitskenmerk

De onderwijsleeromgeving stimuleert de studenten om een actieve rol te spelen in het leerproces en draagt bij tot een vlotte studievoortgang. Aansluitend op het assessment van het **studiemateriaal** door studenten zijn er, waar nodig, verbeteracties opgestart. Uit de inventaris van de **didactische werkvormen** blijkt een variatie en een afstemming op de opleidingsfasen. Een exemplarische **showcase** toont de aansluiting van de leeromgeving bij de diversiteit in de studentenpopulatie, de talentontwikkeling van studenten en de interactie met het werkveld. Uit de **opleidingsevaluatie door studenten** blijkt algemene tevredenheid over de onderwijsleeromgeving.

De beoordeling van studenten weerspiegelt het leerproces en concretiseert de beoogde leerresultaten. De **inventaris van evaluatievormen** in de opleiding toont een variatie die recht doet aan diverse leerstijlen in de studentenpopulatie. De opleiding realiseert een adequate verhouding tussen **ontwikkelingsgerichte feedback** (formatief) en **eindbeoordeling** van studenten (summatief). Uit de verslagen van de toetscommissie blijkt dat **niveau 6** werd behaald en dat andere aanbevelingen van de **toetscommissies** worden opgevolgd.

De opleiding maakt gebruik van een variatie aan evaluatievormen, incl. peerassessment en betrekken van het werkveld bij evaluatieactiviteiten. Studenten krijgen doorheen de opleiding veel verbeterfeedback en kunnen hun talenten ontwikkelen in een vertrouwensvolle en laagdrempelige context. Er vindt veel overleg plaats tussen docenten, ook over vakgroepen heen, en zo worden bruggen gebouwd en gedragenheid gecreëerd. Er is een duidelijke link tussen de competenties en de talentenwerking. Een goed voorbeeld hiervan zijn de kaartjes waarop talenten werden vertaald naar de specifieke context voor office management. De opleiding heeft een duidelijke visie met betrekking tot de bachelorproef en vanaf de start wordt aandacht besteed aan de nodige skills in functie daarvan. Binnen het curriculum komen diversiteit en interdisciplinaire activiteiten aan bod, bv. in samenwerking met de opleidingen bedrijfsmanagement, toegepaste informatica en verpleegkunde. De case over assessment in MMA maakte indruk op de commissie.

### Tips voor de toekomst

- De commissie adviseert de opleiding stil te staan bij de administratieve last van het POP (persoonlijk ontwikkelingsplan) voor studenten (bv. copy/paste van bewijsmateriaal) waardoor het gevaar ontstaat dat de zinvolheid van het POP voor studenten ondermijnd wordt.
- Nadenken over maatregelen om de uitstroom van studenten zonder bachelorproef, en dus ook zonder diploma, te beperken.



### 3-Informatie, voorzieningen en begeleiding van studenten

Kwaliteitskenmerk
<p>De opleiding verstrekt volledige en gemakkelijk leesbare informatie over alle fasen van de studieloopbaan. Studenten vinden op het <b>studentenportaal</b> of de <b>website</b> op gepaste tijdstippen correcte en heldere informatie over o.a. de programma-opbouw, het onderwijs- en examenreglement, de studietrajectbegeleiding, de examenresultaten. Uit de <b>opleidingsevaluatie door studenten</b> blijkt algemene tevredenheid over de informatievoorzieningen.</p> <p>Uit een beknopte beschrijving van de <b>opleidingsspecifieke voorzieningen</b> op het vlak van bibliotheek, ICT, infrastructuur, sociale voorzieningen blijkt dat deze makkelijk toegankelijk zijn en adequaat in relatie tot de ambities van het studiegebied en de opleiding.</p> <p>De opleiding beschikt over (meet-)gegevens over <b>studie (traject) begeleiding</b> en <b>in-, door- en uitstroom</b> van studenten en heeft, waar nodig, verbeteracties geïnitieerd. Uit de <b>opleidingsevaluatie door studenten</b> blijkt algemene tevredenheid over de infrastructuur en begeleiding.</p>

Via allerhande brochures en handleidingen wordt duidelijke, heldere en kwaliteitsvolle informatie ter beschikking gesteld. Studenten geven aan hierover tevreden te zijn. Studenten worden gezien als kritische partners en de feedback die door studenten wordt gegeven, o.a. tijdens focusgesprekken, wordt ter harte genomen. De koppeling van het POP en de trajectbegeleiding is sterk met het oog op de persoonlijke begeleiding van studenten door één persoon. Het afstandsonderwijs wordt positief geapprecieerd door de betrokken studenten.

#### Tips voor de toekomst

- De commissie adviseert de opleiding verder na te denken over de profilering en imagoverbetering van office management naar secundaire scholen toe.
- De commissie adviseert de opleiding om de doorstroom van studenten blijvend op te volgen en te analyseren.
- De commissie raadt de opleiding aan de adviezen met betrekking tot voorzieningen te blijven herhalen t.a.v. het instellingsbestuur.



#### 4-Betrokkenheid en expertise van stakeholders

##### Kwaliteitskenmerk

De voor de opleiding ingezette docenten bieden de studenten optimaal de mogelijkheid om leerresultaten te behalen. De CV's van het onderwijzend personeel sluiten goed aan bij de toegewezen onderwijsopdracht. Uit de studentenbevraging over het **didactisch handelen** van de docenten (BOLA's – beoordeling onderwijsleeractiviteiten) blijkt algemene tevredenheid en/of zijn **verbeteracties** geïnitieerd. Er zijn **maatregelen professionalisering** die de onderwijsontwikkeling en –innovatie in het studiegebied stimuleren.

De opleiding stimuleert **betrokkenheid** van interne en externe stakeholders, onafhankelijke peers en experts bij onderwijs en kwaliteitszorg. De opleiding biedt recente voorbeelden aan van een actieve en verankerde participatie van **studentenvertegenwoordigers**. De samenwerking tussen **werkveldvertegenwoordigers /andere partners** en de opleiding heeft een meerwaarde voor beide partijen.

De opleidingen worden gedragen door een betrokken en gedreven team met complementaire expertise en betrokkenheid bij het werkveld. De commissie stelde bij de teamleden van de twee campussen de openheid en bereidheid vast om van elkaar te leren en wederzijds inspiratie op te doen. De connecties tussen de opleiding en het werkveld zijn goed. Er wordt gewerkt met een goed functionerende resonantieraad die ook meedenkt over het curriculum.

##### Tips voor de toekomst

- Binnen het team leven verschillende visies met betrekking tot de nood aan en het nut van bedrijfsstages voor docenten. De commissie adviseert om dit uit te klaren en de nodige initiatieven te nemen.
- Hoewel de opleiding nu al inzet op diversiteit wil de commissie er op wijzen dat het belangrijk is de aandacht op dit vlak niet te laten verslappen. Verder inzetten op diversiteit is immers cruciaal voor de toekomst, in het bijzonder in Brussel. In dit kader mag ook genderdiversiteit binnen de opleiding niet uit het oog verloren worden.
- De commissie is van mening dat de expertise van alumni meer kan worden ingezet in de opleiding, bv. in het kader van permanente vorming en met het oog op de profilering van office management.



### 5-Focusdossier: internationalisering en onderzoek

<b>Kwaliteitskenmerk</b>
Uit het dossier rond internationalisering en onderzoek blijkt dat de <b>wisselwerking</b> tussen de opleiding en internationalisering/onderzoek een <b>meerwaarde</b> heeft voor beide partijen.

De opleiding zet in op internationalisering voor alle studenten en biedt veel mogelijkheden op dat vlak, inclusief studiereizen, internationale projecten, samenwerking met anderstalige scholen, enz. Docenten gaan gericht op zoek naar nieuwe mogelijkheden. De focus op talen is hierin een belangrijke component.

#### Tips voor de toekomst

- De commissie is van mening dat het goed zou zijn om onderzoek beter structureel te verankeren in de opleiding en meer te laten doorstromen naar onderwijs. Dit zou bovendien ook de profilering van de opleiding ten goede komen.
- De commissie adviseert de opleiding om blijvend aandacht te hebben voor de realisatie van de bachelorproef op niveau 6 (literatuurstudie, dataverzameling, bruikbaar eindproduct, ...).

### 6-Algemeen

De commissie wil de opleiding feliciteren voor de consistente manier waarop competentie-management verankerd is in de opleiding. De assessmentcase die werd gepresenteerd tijdens het toonmoment is daar een mooi voorbeeld van. Gebruik maken van instructies in een vreemde taal zou nog een verrijking kunnen betekenen voor deze case.

Daarnaast wil de commissie ook een pluim geven voor de positieve dynamiek die ze heeft kunnen vaststellen in het team. Niettegenstaande de opleiding gedragen wordt door een klein team, werd de laatste jaren veel gerealiseerd en kon de commissie vaststellen dat over de campussen heen wordt samengewerkt.

Ten slotte wil de commissie de opleiding uitdagen om stil te staan bij de onderscheidende kenmerken van de office manager versus de secretariaatsmedewerker en dit onderscheid scherp te stellen in functie van de verdere profilering en bekendheid van de opleiding office management.





### 3. Bijlage - Verslag van het groepsgesprek

Na verwelkoming van de vertegenwoordigers van de opleiding door de voorzitter, wordt de bedoeling van het groepsgesprek kort toegelicht. Tijdens het gesprek zullen de commissieleden een aantal thema's aanhalen waarbij ze, na de deskresearch en speeddating, nog verdere verdieping of verduidelijking nodig hebben.

Er zijn voor studenten een aantal uitgebreide handleidingen beschikbaar, o.a. voor stages en bachelorproef. Hierbij wordt de vraag gesteld of studenten door deze **uitgebreide informatie** niet te veel bij de hand worden genomen. Het is de bedoeling om de studenten doorheen de opleiding te laten groeien naar zelfredzaamheid. In het 1<sup>ste</sup> jaar worden studenten meer bij de hand genomen en geleidelijk aan groeit de zelfredzaamheid met het oog op een autonome student in het 3<sup>de</sup> jaar. De aanwezige HAO-studenten zijn van mening dat de beschikbare handleidingen voor hen zeker geen overdaad betekenen, maar noodzakelijke instrumenten zijn. Vanuit de opleiding wordt toegelicht dat bepaalde handleidingen werden ingekort met het oog op de vrijheid van invulling, bv. de handleiding voor de bachelorproef. Naast de handleidingen kunnen studenten beroep doen op begeleiding voor verdere hulp.

Naar aanleiding van een vraag over gemaakte **keuzes** en wat bewust niet werd meegenomen in het curriculum, worden enkele voorbeelden gegeven. Zo werd er bewust gekozen voor de afbouw van drie vreemde talen. De studenten moeten het Nederlands, Frans en Engels beheersen. De keuze voor een derde vreemde taal (Duits of Spaans) is een optie. In de afstudeerrichting MMA werd de 3<sup>de</sup> vreemde taal afgebouwd en werd de vrijgekomen ruimte anders ingevuld in overleg met de resonantieraad. De bachelorproef werd oorspronkelijk opgezet als een onderzoekspaper, maar gaandeweg werden aanpassingen gedaan in functie van de bruikbaarheid van het resultaat. Bedoeling is nu dat het resultaat van de bachelorproef een bruikbaar en nuttig instrument is. In functie van de profilering naar de buitenwereld toe werd bewust gekozen voor een brede opleiding en multi-inzetbaarheid en niet voor afstudeerrichtingen met hippe namen.

De opleiding office management heeft te kampen met een **imagoprobleem**. VLHORA deed marktonderzoek bij 18-jarigen in verband met de naam van de opleiding en een studie bureau zoekt uit welke naam het best zou aanslaan bij de verschillende stakeholders, bv. 'management en organisatie'. Er werd ook vastgesteld dat leerkrachten secundair onderwijs de opleiding niet goed kennen en ze daardoor niet aanraden. Een studente maakt een bachelorproef met als onderwerp de beeldvorming over de richting MMA.

Typische richtingen uit het **secundair onderwijs** om uit te rekruteren zijn economie – moderne talen en secretariaat – talen. MMA wil met het oog op de farma-lijn ook inzetten op studenten uit bv. economie-wiskunde en apothekassistente. De aanwezige studenten zijn van mening dat het vanuit veel verschillende vooropleidingen in het secundair onderwijs mogelijk is om te starten in office management.

Het aanbod qua **permanente vorming**, o.a. naar alumni toe, is nog beperkt. Een aantal opleidingsonderdelen, bv. e-health, kunnen wel gevolgd worden als permanente vorming. Studenten hebben in het curriculum 20u vrij in te vullen en daar wordt de basis voor levenslang leren gelegd en kan de interesse van studenten groeien, bv. door het bijwonen van seminars. Er loopt op dit moment een bachelorproef die de noden met betrekking tot permanente vorming in kaart brengt. Het resultaat zal worden weergegeven in een brochure. Alumni hebben op het eerste zicht weinig noden op dit vlak. Bedrijven zetten wel sterk in op permanente vorming in functie van de eigen noden. Dit is echter moeilijker voor kleine bedrijven en ziekenhuizen.



Rekening houdend met het **diverse studentenpubliek** kan de opleiding een hefboomfunctie vervullen. Een belangrijke vaststelling bij studenten met een diverse achtergrond is de taalproblematiek. Het studiegebied voerde daartoe een taaltest in en binnen het curriculum is een vak voorzien zodat de lat voor Nederlands door iedereen behaald kan worden. In samenwerking met studenten toegepaste taalkunde werd een buddysysteem uitgewerkt met positieve resultaten. Studenten die zwakker zijn voor Nederlands, maar sterker voor Frans kunnen worden ingeschakeld voor taaltafels en zo hun kennis van het Frans valoriseren. Bedoeling is om Nederlandstalige en Franstalige studenten zonder drempelvrees met elkaar te laten praten. Er wordt over nagedacht om dit door te trekken naar volgende jaren waarbij studenten een tandem kunnen vormen. Dit moet nog verder worden uitgewerkt. Voor Frans en Engels worden ook monitoraten aangeboden. Omwille van de diverse instroom uit ASO, TSO en BSO is de POP- en trajectbegeleiding belangrijk. Studenten hebben nood aan opvang en begeleiding, o.a. in verband met studieattitude, aanpassing van het studietraject (bv. minder studiepunten opnemen met het oog op haalbaarheid), enz. De opleiding vindt het ook belangrijk om tijdens infodagen eerlijke verwachtingen te creëren voor studenten. De ontwikkeling van een HBO5-opleiding kan een antwoord bieden voor een aantal studenten die het nu moeilijk hebben in de bacheloropleiding. De campus in Aalst bereikt op dit moment nog te weinig allochtone studenten in verhouding tot de populatie in de binnenstad van Aalst (70 nationaliteiten). Het is de bedoeling om de verschillende gemeenschappen in Aalst beter te bereiken en ouders te sensibiliseren in verband met hoger onderwijs. Een vaststelling is dat studenten uit Aalst met allochtone achtergrond nu eerder voor een opleiding in Brussel kiezen. Er worden strategieën gezocht en uitgetoetst om studenten te motiveren om te kiezen voor een opleiding in de eigen stad.

De manier waarop studenten de **kruisbestuiving** tussen beide campussen ervaren is verschillend. De aanwezige studentenvertegenwoordiger neemt die taak op voor beide campussen en heeft ook goede contacten op beide campussen, bv. voor terugkoppeling over de algemene studentenraad. Een studente geeft het voorbeeld van de getuigenis over haar internationale stage die ze gaf op de andere campus. Studenten hebben ook zicht op een aantal gelijkenissen en verschillen. Zo geven ze aan dat de vakken op beide campussen wel grotendeels dezelfde zijn. Studenten uit Brussel verwijzen naar het nieuwe lokaal in Aalst en de mogelijkheden die de studenten in Aalst daardoor meer hebben dan de studenten in Brussel. Er wordt steeds vaker samengewerkt tussen de campussen, bv. project sociale media, workshops, expertise-uitwisseling. De resonantieraad wordt georganiseerd voor beide campussen samen. Een aantal meer recente realisaties werden gemeenschappelijk uitgewerkt, bv. de beroepsrollen en de talentgerichte werking. Voor MMA wordt ook samengewerkt met studiegebied Gezondheidszorg in Brussel. Globaal kan gesteld worden dat de werkveldpartners en de context voor rekrutering specifiek zijn per campus, maar gemeenschappelijke opportuniteiten worden zoveel mogelijk aangegrepen. Ten slotte wordt vermeld dat er ook een aantal docenten zijn die op beide campussen lesgeven.

De opleiding office management heeft een specifiek gamma aan **opleidingsonderdelen** in combinatie met een aantal keuzemodules waarbij ingegaan wordt op een specifieke context. De ervaring leert dat de keuzemodules niet zo belangrijk gevonden worden door de bedrijven, maar de competenties van de student des te meer. Gedurende 20u vrije ruimte kunnen studenten keuzes maken in functie van een bepaalde interesse. Specifiek jargon wordt meestal op de werkvloer geleerd. De studenten MMA hebben een specifiek profiel: het zijn over het algemeen studenten die uitdrukkelijk kiezen voor de gezondheidszorg, maar zelf niet aan het bed van de patiënt willen staan.

De gemiddelde **studieduur** is drie jaar en negen maanden. Er zijn een aantal factoren die deze verlengde studieduur mee kunnen verklaren: zwakkere instroom die bij aanvang minder



## Externe reflectie Office management

studiepunten opnemen, zij-instromers in januari, combinatie van studie en werk, uitstelgedrag voor bachelorproef,... De vraag kan hierbij gesteld worden of studieduur nog de juiste parameter is en niet eerder gekeken moet worden naar studie-efficiëntie. Ook andere opleidingen hebben immers te maken met studieduurverlenging, hoofdzakelijk door de flexibilisering.

Uit de alumnibevraging blijkt dat ongeveer 50% van de alumni vindt dat in de opleiding te weinig aandacht is voor **IT**. Om hieraan tegemoet te komen werd drie jaar geleden gestart met een ICT-werkgroep. Een aantal bestaande vakken zijn vernieuwd en er werden ook nieuwe vakken ingevoerd, o.a. content management, business applications, digitale marketing, ... De aanwezige studenten geven aan dat ze door de basis die wordt gelegd in de opleiding, sneller mee zijn met de gebruikte systemen op de stageplaatsen, bv. CRM, boekhoudprogramma's, medische registratie.

Op de vraag naar initiatieven in verband met **professionalisering** voor het team worden een aantal voorbeelden gegeven: onderwijsdag van het studiegebied, toekomstfestival van de hogeschool, vorming in verband met talentwerking en coaching, aanbod van de stuurgroepen stages en trajectbegeleiding, vormingscyclus over toetsing en evaluatie, aanbod van de associatie, netwerkevents. Regelmatig verschijnt een nieuwsbrief waarin alle nieuwe professionaliserings-initiatieven worden aangekondigd. Als docent kan het ook interessant zijn om een bedrijfsstage te doen, maar het is niet evident om dat te organiseren. Hierbij wordt opgemerkt dat het niet noodzakelijk is om tot een ruil te komen, ook schaduwen kan interessant zijn.

Met het oog op de borging van het **eindniveau** wordt ook rekening gehouden met externe standaarden. Zo worden voor Frans de nodige criteria gevolgd zodat studenten na de 3<sup>de</sup> fase het B2-C1-taalniveau kunnen behalen.

Er worden enkele voorbeelden gegeven van de wijze waarop **onderzoek** verankerd is in de opleiding en wordt doorgetrokken naar het onderwijs. Zo zijn een aantal bachelorproeven gelinkt aan lopend onderzoek of projecten. Studenten worden waar mogelijk betrokken bij de uitvoering van projecten en de presentatie over onderzoeksresultaten. Kennis uit afgeronde projecten stroomt door naar specifieke opleidingsonderdelen, bv. HRM, summerschool.

Afsluitend wordt aan alle aanwezigen gevraagd welke hun persoonlijke wens is voor de **toekomst** van de opleiding.

### STUDENTEN

- Niet steeds moeten uitleggen wat office management eigenlijk is.
- Naambekendheid voor de opleiding MMA.
- Als afgestudeerde MMA taken kunnen overnemen van verpleegkundigen. Een MMA kan meer dan secretariaatswerk.

### WERKVELD/ALUMNI

- Een hippe naam vinden voor de opleiding. Veel instroom en uitstroom. Office manager is immers een knelpuntenberoep, er zijn veel vacatures.
- Dat nog veel studenten dezelfde ervaring mogen hebben als HAO-student. Persoonlijke droom is uitgekomen.
- Dat men gaat inzien en begrijpen dat een afgestudeerde HAO-student hetzelfde diploma heeft als een afgestudeerde reguliere student.

### TEAM

- Zoveel mogelijk instromers ook laten doorstromen. Acties ondernemen zodat BSO-studenten niet midden in het jaar verdwijnen.



## Externe reflectie Office management

- De waardering krijgen die de opleiding office management verdient.
- Een dag per week kunnen meedraaien in het werkveld.
- Een nieuwe naam en daardoor een perceptiekanteling en meer instroom.
- ICT op termijn integreren in elk vak.
- In de toekomst een meer soepel, flexibel en betaalbaar systeem om verworven competenties te valideren zodat meer mensen daaraan kunnen deelnemen.
- Wijziging van de perceptie van de opleiding door 18-jarigen.
- Financiële omkadering om de opleiding nog verder uit te werken. De dynamiek is er nu al, maar de middelen vormen een beperking.
- Feedback door pas afgestudeerden en werkveld laten terugstromen naar laatstejaars secundair onderwijs met het oog op verhoging van de instroom.
- Meer ruimte om als docent onderzoek op te nemen.
- Meer ademruimte voor het team, de mogelijkheid om 'tijd te kopen'.
- Technologie en ICT zijn belangrijk in de opleiding en het is een uitdaging om mee te blijven. Meer tijd voor bijscholing.
- Nog vele jaren kunnen werken met dit fijne team.
- Het studielandschap is belangrijk voor het diverse publiek in Brussel. Evolueren naar een school van de toekomst waar studenten graag naartoe komen: mix van leslokaal en computerklas, meer uitnodigende infrastructuur, campus om uitdagend en dynamisch les te kunnen geven.
- Meer zichtbaarheid voor de office manager in het werkveld. Specifiek voor MMA: een plaats in de KB-wet op de zorgberoepen.
- Meer bekendheid voor campus Dirk Martens in Aalst. De secundaire scholen in Aalst hebben nog onvoldoende zicht op het bestaan van de hogeschool in Aalst.
- Meer keuzevakken en de kans tot meer uitdaging van studenten, bv. hoger niveau talen, HRM,... Dit zou ook een pluspunt betekenen in het kader van eventuele vervolgopleidingen.
- De wetgever laten inzien dat een klein team een mooie opleiding draaiende houdt. Naar voldoende omkadering en financiering voor een opleiding met grote maatschappelijk impact.