



Richtlijnen stage

Office Management

↘ Business and Languages

Human resources management

Events4Business

Customer relations management

↘ Intercultural relations management

Handleiding voor studenten,
stagementoren en stagecoaches

Stages in Vlaanderen

Academiejaar 2020-2021

INHOUDSTAFEL

1. Plaats van de stage in de opleiding	3
2. Een zinvolle stageplaats	5
3. Solliciteren voor een stageplaats	8
4. Stageperiode en -duur	10
5. Begeleiding vanuit de school: rol van de stagecoördinator en de stagecoach	10
6. Begeleiding vanuit de stageplaats: rol van de mentor.....	11
7. Doel van coaching stage.....	12
8. Stageverslag	13
9. Evaluatie	17
10. Wat wordt van de student verwacht? De belangrijkste data op een rijtje	18
Bijlage I: Eindcompetenties van de Bachelor in Office Management	19
Bijlage II: Infofiche (digitaal invullen en recto-verso kopiëren)	21

Voorwoord

Beste student, stagementor, stagecoach

Deze bundel wil een handleiding zijn in de eerste plaats voor studenten maar ook voor mentoren en coaches die moet helpen de stage tot een goed einde te brengen. De stage is één van de orgelpunten van de opleiding en goede communicatie over wat er rond deze stage verwacht wordt, is dan ook onontbeerlijk.

Deze handleiding zal heel wat vragen beantwoorden maar als je toch nog vragen of opmerkingen hierover hebt, aarzel dan niet om deze te sturen naar ann.mertens@thomas-more.be.

Alvast veel succes gewenst!

Ann Mertens
Stagecoördinator

Isabelle Degrijse
Opleidingsmanager Office Management

1. Plaats van de stage in de opleiding

Stage is een opleidingsonderdeel in het derde programmajaar van de opleiding.

De stage heeft 20 studiepunten waarbij elk studiepunt staat voor 25 à 30 uren studietijd. Dit komt concreet neer op 70 werkdagen dat de student stage doet.

Idealiter moet de student tijdens de stage alle kennis, vaardigheden en attitudes die hij/zij in zijn/haar opleiding heeft opgedaan, kunnen toepassen in de beroepspraktijk. Belangrijk hierbij is dat de stage wordt beschouwd als een leerproces waarbij de student persoonlijke progressie maakt.

De opleiding Office Management met vier trajecten:

Events4Business(E4B) - Customer relations (CR) - Human resources (HR) - Intercultural relations management (IRM), werkt competentiegericht. Aangezien stage één van de eindpunten is van de opleiding worden idealiter alle eindcompetenties in de stage getoetst. Hoe meer competenties op de werkplek kunnen getoetst worden, hoe beter uiteraard. Hier zijn de competenties waaraan tijdens de stage gewerkt zou moeten worden. Tevens vind je deze lijst van competenties voor beide richtingen in *bijlage I*.

Eindcompetenties van de Bachelor in Office Management

Comanager

LR1 De bachelor realiseert samen met het management de praktische uitwerking van het beleid op verschillende niveaus en in verschillende werkdomeinen van de organisatie/het bedrijf, nationaal en internationaal.

Informatiebeheerder

LR2 De bachelor beschrijft zelfstandig een informatieprobleem en vertaalt het informatieprobleem in een of meerdere concrete vragen. Hij verzamelt gericht en kritisch alle (meertalige of cijfermatige) gegevens in functie van de vraag.

LR3 De bachelor verwerkt gegevens die hij verzameld heeft tot informatie die, wat verwerking, opmaak en presentatie betreft, voor het management direct bruikbaar is. Hij gebruikt hiervoor de gepaste ICT-tools snel en efficiënt.

LR4 De bachelor beheert de informatie autonoom en systematisch zodat die vlot toegankelijk is voor wie erover mag beschikken. Hij heeft daarbij voldoende oog voor de beveiliging van digitale documenten.

Meertalige communicator

- LR5 De bachelor verwerkt gegevens die hij verzameld heeft tot informatie die, wat schriftelijk taalgebruik en schriftelijke communicatievormen betreft, klaar is voor communicatie naar derden (in eerste instantie na controle door het management, nadien zelfstandig). Hij schrijft (zowel op aanwijzing als autonoom)/redigeert teksten voor interne en externe communicatie van verschillend eindniveau in het Nederlands en minimaal 2 andere talen (ERK-niveau B2).
- LR6 De bachelor communiceert mondeling met de verschillende stakeholders van een organisatie op een doelgerichte manier, in het Nederlands en minimaal 2 andere talen (ERK-niveau B2), formeel en informeel.
- LR7 De bachelor bouwt contacten en relaties op binnen en buiten de organisatie/het bedrijf, nationaal en internationaal, en onderhoudt die contacten en relaties. Hij vertegenwoordigt daarbij de organisatie/het bedrijf en stelt klantgerichtheid en dienstverlening centraal.
- LR8 De bachelor vertaalt zelfstandig bestaande courante, interne en externe bedrijfsteksten en eenvoudige zakelijke gesprekken of presentaties met respect voor de eigenheden van de specifieke taal.
- LR9 De bachelor houdt rekening met culturele verschillen wanneer hij communiceert met mensen van andere culturen, nationaliteiten: hij is intercultureel competent.

Organisator/coördinator

- LR10 De bachelor werkt duidelijk afgebakende opdrachten/projecten (logistieke ondersteuning van/organisatie van reizen, congressen, evenementen, vergaderingen, administratie...) autonoom/in team af: hij analyseert de opdracht (doet vooronderzoek), faseert, plant in tijd, stelt prioriteiten, voert uit, lost problemen op en verzorgt de follow-up. Hij haalt deadlines, ook als hij onder (zware) stress staat.

Groeiende professional

- LR11 De bachelor controleert in alle omstandigheden het proces en het resultaat van zijn werk. Hij streeft kwaliteit en nauwkeurigheid na.
- LR12 De bachelor werkt efficiënt samen met anderen in een team. Hij heeft een constructieve inbreng in dat team met respect voor de inbreng van anderen.
- LR13 De bachelor onderkent (bedrijfs)ethische, deontologische, maatschappelijke vragen in zijn beroepscontext, neemt een beredeneerd standpunt in en handelt op een ethisch verantwoorde manier.

LR14 De bachelor evalueert zijn eigen functioneren en zijn werkomgeving kritisch en stuurt bij indien nodig. Hij bouwt op deze manier aan een levenslange professionalisering.

LR15 De bachelor volgt ontwikkelingen in het (internationale) werkveld en maatschappelijke ontwikkelingen in het beroepsprofiel en neemt initiatieven tot verdere professionalisering.

De student beheerst bovenstaande competenties in een mate die van een beginnende professional verwacht mag worden. Dit wil vooral het volgende zeggen:

- De student controleert zijn werk goed, maakt geen echte fouten meer.
Hij/zij ziet werk liggen;
- De student vervult alle taken voldoende zelfstandig, gaat eerst zelf op zoek naar oplossingen en neemt dan eventueel zelf initiatief om vragen te stellen aan de stagementor. De begeleiding van de mentor beperkt zich eerder tot het geven van advies om taken nog efficiënter of op een andere manier te doen. De mentor vertrouwt de student en het afgeleverde werk van de student;
- De student haalt de gestelde deadlines, houdt zich aan de afspraken;
- De student werkt goed in teamverband en is voldoende communicatief t.o.v. interne en externe klanten, ook als zij een andere culturele achtergrond hebben;
- De student gedraagt zich in alle contacten beleefd, tactvol en met stijl;
- De student onderneemt zelf actie om voortdurend bij te leren in functie van leerdoelen die hij/zij zichzelf heeft gesteld;
- De student reflecteert op ervaringen en verruimt op die manier zijn professioneel zelfinzicht;
- De student volgt nieuwe ontwikkelingen van het beroep op en stelt in functie van die nieuwe ontwikkelingen eigen leerdoelen op als dat nodig blijkt.

2. Een zinvolle stageplaats

De stage geeft de student de gelegenheid om het beroepenveld af te tasten en op zoek te gaan naar de taken die hem/haar het best liggen binnen het bedrijf. Met het diploma Office Management kan je zeer veel kanten uit en de stage is dan ook de uitgelezen manier om vooraleer de student aan zijn effectieve beroepsleven begint, zoveel mogelijk praktijkervaring op te doen. De keuze van de stageplaats is dus zeer belangrijk.

Bij de keuze van het bedrijf en/of de bedrijfssector spelen je afstudeerrichting, je keuze-traject, het aanbod van vreemde talen en je persoonlijke interesse een belangrijke rol.

In principe zoek je zelf een stageplaats. We hebben in de opleiding een databank van stageplaatsen opgebouwd waarvoor je kan solliciteren. Het staat je echter ook vrij om volledig op eigen houtje een bedrijf te contacteren.

Hier volgen de belangrijkste basisprincipes waaraan een stageplaats voor respectievelijk een IRM-, een HR- en een CR-student moet voldoen.

Een IRM-stageplaats:

- Minstens één vreemde taal (liefst twee vreemde talen) moet(en) actief gebruikt worden tijdens de stage (schriftelijk en mondeling) zodat je zeker meer dan de helft van de taken in een andere taal vervult;
- Je streeft ernaar internationale bedrijven te vinden waar de voertaal een vreemde taal is. Je probeert dus een stageplaats te vinden in grote steden zoals Brussel of Antwerpen, minder in bedrijven gelegen vlakbij je thuisadres. Durf ook stage te lopen in Wallonië⁽¹⁾;
- Je kiest geen bedrijf waar een familielid werkt, omdat dat de evaluatie beïnvloedt;
- Je kiest een bedrijf waar ook vertaalopdrachten aan bod komen.

Je kiest een stageplaats vooral in functie van de talen: Frans en/of Engels moeten zeker aan bod komen. Het is belangrijk dat je beide talen actief (mondeling zowel als schriftelijk) gebruikt in het bedrijf. Als daarbij ook Duits en/of Spaans aan bod kunnen komen is dat zeker een pluspunt voor studenten. De studenten **met het keuzevak Chinees** zoeken een bedrijf dat zaken doet met China of een Chinese moederfirma heeft, waardoor ze op regelmatige basis met de Chinese taal en cultuur in contact komen.

Je moet een gedeelte van de tijd betrokken worden bij de vertaling van teksten. Dit moet duidelijk blijken uit je stageverslag (zie later). Meewerken aan een vertaling kan op verschillende manieren gebeuren. Ofwel laat een bedrijf je actief teksten vertalen die dan door een interne 'mentor' nagelezen en verbeterd worden ofwel laat een bedrijf je een tekst vertalen die op hetzelfde moment door een professionele vertaler vertaald wordt, zodat je met hem/haar de twee vertalingen kan vergelijken en bespreken. Beide manieren zijn uiterst zinvol en leerrijk.

Daarnaast kan je ingeschakeld worden op een afdeling van het bedrijf die de redactie van teksten (brochures, bedrijfsblad, interne nota's, verslagen, website, ...) in het Nederlands en in de vreemde talen verzorgt. Al laat men alleen de lay-out van die teksten aan jou over, dan nog kan je zeer veel leren over de stijl, de opbouw, het tot stand komen van dergelijke teksten, welke instanties binnen het bedrijf hun zegje hebben, ...

Wie daarnaast ook regelmatig in contact staat met buitenlandse klanten, leveranciers of andere zakenpartners, heeft een echte IRM-stage gevonden.

¹ Een stage in Wallonië kan ook onder Erasmus Belgica vallen als een Waalse partnerhogeschool betrokken is. We verwijzen je dan door naar de richtlijnen voor internationale stages.

Je mag niet uitsluiten dat je ook administratieve taken zal moeten vervullen. Hier blijft echter het gebruik van de vreemde talen een eerste vereiste.

Een stageplaats HR – CR – E4B:

- Minstens één vreemde taal (liefst twee vreemde talen) moet(en) actief gebruikt worden tijdens de stage (schriftelijk en mondeling) zodat je bijna de helft van de taken in een andere taal vervult; (behalve voor E4B)
- Je streeft ernaar bedrijven te vinden waar de voertaal een vreemde taal is. Je probeert dus een stageplaats te vinden in grote steden zoals Brussel of Antwerpen, minder in bedrijven gelegen vlakbij je thuisadres. Durf ook stage lopen in Wallonië⁽²⁾;
- Je stelt het takenpakket samen in functie van je afstudeertraject (zie verder);
- Je kiest geen bedrijf waar een familielid werkt, omdat dat de evaluatie beïnvloedt.

Afstudeertraject en stage:

De stage is deel van het afstudeertraject Business and Languages met als keuze Human Resources of Events4Business of Customer Relations. Dat wil zeggen dat het takenpakket tijdens de stage ook past binnen het traject dat jij gekozen hebt. 70 procent van het hele takenpakket moet binnen je eigen keuzetraject passen.

Human resources:

Vooraf taken in verband met personeel van een bedrijf en/of interne communicatie. Rekrutering van personeel, training, loopbaanplanning, redactie van het personeelsblad, up-to-date houden van het intranet, behartigen van de veiligheid van het personeel, events organiseren voor het personeel, ...

Op personeelsdienst van grote bedrijven, in rekruteringsbureaus, in trainingscentra, in HRM-consultancy bureaus, ...

Events4Business:

Vooraf taken die nodig zijn bij het opzetten van grote en kleine events voor zowel KMO' maar ook voor grote internationale bedrijven zowel profit als non-profitsector: aanbieden en promoten van events, congressen, (handels)beurzen, festivals, .. verzorgen en coördineren van de diensten van een evenement, vastleggen en benaderen van (gast)sprekers, artiesten, acteurs, ...;onderhouden van de contacten, uitvoeren van promotieactiviteiten, budgetteren van een event, coachen van medewerkers, registreren van deelnemers, verzorgen van catering, ...

² Een stage in Wallonië kan ook onder Erasmus Belgica vallen als een Waalse partnerhogeschool betrokken is. We verwijzen je dan door naar de richtlijnen voor internationale stages – contact Martine Michiels.

Customer relations:

Relaties met klanten en de communicatie met de buitenwereld van een onderneming optimaal beheren. Offertes opmaken, aanpassen of maken van presentaties voor pers, klanten of de tussenhandel, databanken beheren, klanten met vragen opvangen, mails van consumenten beantwoorden, direct mails opstellen en/of verkoopbrochures maken, telefonische en online enquêtes opvolgen, meewerken aan marktonderzoeken, prospectie, sociale media ... Op commerciële en/of productieafdeling van grote bedrijven, dienst marketing of sales, dienst communicatie, ... of een combinatie van verschillende afdelingen.

3. Solliciteren voor een stageplaats

In de stagedatabank vind je een heel aanbod van interessante stageplaatsen die reeds door de stagecoördinator gescreend zijn op hun kwaliteit. Deze databank wordt regelmatig aangevuld met nieuwe aanbiedingen. Hou de databank dus goed in het oog.

Dit wil niet zeggen dat deze stageplaatsen automatisch worden goedgekeurd. Het moet immers een stageplaats zijn die op jouw maat geknipt is.

Meer info met betrekking tot de stagedatabank en functieomschrijvingen vind je op Canvas. Daarnaast kan je, zoals hierboven reeds vermeld werd, ook op eigen initiatief andere bedrijven aanspreken.

Nadat je een selectie gemaakt hebt van bedrijven die jou interesseren om stage te lopen, stuur je een brief of mail aan de betrokken bedrijven met de vraag of ze een stageplaats voor de voorziene periode hebben. Daarin geef je duidelijk aan wat inhoudelijk van de stage verwacht wordt. In *bijlage II* vind je een brief gericht aan mogelijke stagebedrijven die je kan helpen bij het opstellen van je eigen brief of mail.

Zorg ervoor dat je een sterk en overzichtelijk cv hebt samengesteld dat je samen met je brief kan versturen. In dit cv komen onder andere je doelstellingen als stagiair in een paar regels, je personalia, je opleiding zelf (vermeld ook duidelijk je afstudeerrichting en -traject), je talenkennis, informaticakennis, interessegebieden, ...

Je stuurt de brief/mail best naar de personeelsdienst van de bedrijven, daar zij meestal zicht hebben op mogelijke stageplaatsen. Tenzij je een naam van een contactpersoon in het bedrijf hebt natuurlijk.

Een brief/mail schrijven alleen blijkt onvoldoende. Na een week of twee weken neem je best telefonisch contact op met de bedrijven om na te gaan of je aanvraag goed is aangekomen (stageaanvragen worden heel gemakkelijk opzij gelegd en vergeten) en of er een kans bestaat dat het bedrijf een stageplaats voor jou heeft, op welke afdeling, met welke taken, ...

Als het bedrijf geïnteresseerd is in een stage en de stageplaats lijkt je zelf ook boeiend, dan maak je ineens een afspraak om op gesprek te komen. Bereid dit gesprek goed voor. Dit doe je door vooraf de website van het bedrijf grondig door te nemen en een lijstje te maken van de taken die jij graag op jouw stage zou willen. Maak ook een overzicht van de vragen die je hebt.

Het is belangrijk dat je elk stageaanbod voldoende kritisch beoordeelt. Goede stageplaatsen liggen niet altijd bij jou in de buurt. Het is veel belangrijker dat je tijdens de stage de kans krijgt om verschillende vreemde talen te gebruiken dan dat je een bedrijf vindt dat je met de fiets kan bereiken. De inhoud van de stage is echt prioritair. Anders zal je tijdens de stage eerder ontgoocheld worden. Aarzel niet om verschillende stageplaatsen te bezoeken vooral eer je je definitieve stage vastlegt. Wees steeds beleefd en vriendelijk als je toch niet op een stagevoorstel ingaat.

Wanneer je denkt een geschikte stageplaats gevonden te hebben, vul je digitaal de infofiche in (zie *bijlage III*, deze fiche vind je ook op Canvas) en maak je een afspraak met de stagecoördinator, Mevr. Ann Mertens. Zij peilt naar jouw motivatie in een gesprek en controleert of de stagevoorwaarden vervuld zijn. Indien de stage voldoet aan de voorwaarden dan zal deze goedgekeurd worden. Pas dan leg je verdere contacten met het stagebedrijf (o.a. voor stagecontracten, verzekeringen, e.d.). Als het voorstel niet goedgekeurd wordt, verwachten wij van de studenten de nodige discretie en beleefdheid bij het verbreken van het contact met het bedrijf.

Deze ganse procedure moet afgerond zijn op **1 december 2020**. De deadline voor de ondertekening van de stagecontracten is dus 1 december 2020!

4. Stageperiode en -duur

De binnenlandse stage in het academiejaar 2020-2021 vindt plaats tussen maandag 15 maart 2020 tot en met vrijdag 18 juni 2021..

Elke student loopt 70 dagen stage in het totaal (= 14 weken). Studenten die nog een vak volgen tijdens de stage in het tweede jaar, lopen langer stage. De datum van de stageperiode wordt overlegd met de stagecoördinator.

Tijdens de stage word je op de terugkomdag verwacht. De terugkomdag vindt plaats tijdens de eerste weken van de stage op school of online. De specifieke datum spreek je samen met jouw stagecoach af.

Breng ook je stagementor van deze datum op de hoogte.

5. Begeleiding vanuit de school: rol van de stagecoördinator en de stagecoach

Tijdens de stage sta je er niet alleen voor. Hoewel de opleiding bij de stage een zekere zelfstandigheid van de student verwacht, zijn er verschillende personen bij wie je terecht kan voor vragen en feedback voor en tijdens de stage.

Rol van de stagecoördinator

De stagecoördinator (Mevr. Ann Mertens) helpt je bij de praktische voorbereiding van je stage en bij je zoektocht naar een stageplaats. Zij zorgt ervoor dat alle stage-aanbiedingen via het stageportaal (de stagedatabank) bekend gemaakt worden en bereidt de studenten voor op alle praktische aspecten van hun stage. De stagecoördinator ontvangt de infofiches, overlegt eventueel met de opleidingsmanager over de goedkeuring van de stage en informeert de student of de stage is goedgekeurd. Zij zorgt er ook voor dat studenten een stagecontract krijgen en verzamelt de ondertekende contracten. Bij praktische problemen in verband met de stage, kan je haar contacteren.

Rol van de stagecoach

De coach volgt je ontwikkeling en vorderingen op tijdens de stage. De rol van de coach is hier dubbel:

Eenzijds begeleidt de coach je bij het reflecteren op je stage-ervaringen. Hij/zij doet dat aan de hand van het stageverslag (zie verder). De coach:

- controleert of jij wel degelijk met het stageverslag bezig bent zoals het hoort;
- toetst in hoeverre jouw reflectie voldoende diepgaand is in de gesprekken die hij/zij met jou heeft en in een eerste, tussentijdse versie van het stageverslag;

- geeft feedback op jouw reflectie in de gesprekken en in de eerste, tussentijdse versie van je verslag;
- gaat na in hoeverre je in staat bent om zelfstandig professioneel bij te leren.

Anderzijds evalueert de coach het eindproduct, namelijk het stageverslag. De coach kan in de evaluatie ook rekening houden met de professionele houding die jij aanneemt als je je stagecontacten verzorgt, dat wil zeggen contacten met het bedrijf en de stagementor, de stagecoördinator en de coach zelf.

De coach organiseert de terugkomdag voor de studenten van zijn/haar 'coachinggroep'. In het midden van de stage keren de studenten namelijk naar school terug voor één dag om over de voorbije ervaringen te reflecteren. Tijdens de stage komt de coach de studenten bezoeken in het stagebedrijf zelf en/of neemt de coach telefonisch contact op met de mentor voor een feedbackgesprek.

Bij problemen tijdens de stage kan je de coach contacteren.

6. Begeleiding vanuit de stageplaats: rol van de mentor

Van de stagementor wordt verwacht dat hij **voor de stage** een omschrijving geeft van de taken die de student zal uitvoeren tijdens de stage. De stagementor vult samen met de student de infofiche in (of geeft de gegevens door). De stagementor vult ook de stageovereenkomst in en ondertekent ter goedkeuring (in drievoud).

Taken van de stagementor **tijdens de stage**:

- de student begeleiden bij taken in het bedrijf zelf;
- ervoor zorgen dat de taken die de student krijgt, aansluiten bij zijn competenties (op basis van het sollicitatiegesprek, de competentielijst, en feedback die hij/zij krijgt van de student);
- minimaal één feedbackgesprek hebben met de student, voor dit gesprek neemt de student zelf het initiatief; de mentor geeft in dit gesprek de tussentijdse evaluatie door die hij aan de coach heeft bezorgd;
- telefonisch en/of via mail contact opnemen met de stagecoach, indien er zich problemen voordoen. De contactgegevens worden bij het begin van de stage doorgegeven, contactgegevens zijn ook terug te vinden in het stageportaal;
- op het einde van de stage de eindevaluatie met de student bespreken (aan de hand van het evaluatieformulier dat hij/zij invulde in het stageportaal).

7. Doel van coaching stage

In de stage wordt de context heel reëel. In het verslag dat je over de stage zal moeten opstellen, zullen dan ook reële ervaringen in een vreemde werkomgeving het basismateriaal voor reflectie uitmaken.

Het hoofddoel van de coaching tijdens de stage is om je te leren hoe jij je professionele ontwikkeling in eigen handen kan nemen. Met het stageverslag proberen we je een aantal **technieken** bij te brengen om dat te doen.

Zo willen we jou ertoe aanzetten om volledig zelfstandig ***na te gaan op basis van welke professionele kwaliteiten je mentor je zal beoordelen.*** Als je weet wat er verwacht wordt, kan je jouw gedrag op die verwachtingen afstemmen en op die manier ook beter presteren. Je merkt al onmiddellijk dat evaluatie/beoordeling in een professionele context afhangt van een welbepaald takenpakket in een welbepaald bedrijf met een welbepaalde stagementor. Hoe sneller je hier zicht op hebt, hoe beter.

Als je jezelf professioneel wil ontwikkelen, moet je in staat zijn om op regelmatige tijdstippen ***jezelf te evalueren.*** Je moet zelf nagaan in hoeverre je aan de verwachtingen van je 'overste' voldoet. Daar willen we je ook toe stimuleren met het stageverslag.

Het is daarbij zeer belangrijk dat jij je 'stagementor' een ***feedbackgesprek*** durft te vragen. Tijdens de stage neem je eenmaal zelf het initiatief voor dergelijk gesprek. Uit het feedbackgesprek leer je heel veel over de verwachtingen van het bedrijf, over de indruk die ze van jou hebben, over hoe je bepaalde taken beter/efficiënter kan aanpakken. In zo'n feedbackgesprek is uiteraard luisteren heel belangrijk, maar het is zeker ook toegestaan om zelf vragen te stellen, om advies te vragen, om zelf het resultaat van een opdracht aan de mentor te tonen en zijn/haar oordeel te vragen. Je mag de mentor vragen om voldoende kritisch te zijn; zo geef je aan dat je echt wil bijleren.

Je leert niet alleen bij doordat geroutineerde medewerkers in het bedrijf je advies geven. Je leert ook bij door goed rond te kijken en regelmatig ***afstand te nemen van alle ervaringen die je in de nieuwe werkomgeving opdoet.*** Van op een afstand kan je deze ervaringen beter analyseren en er relevante conclusies uit trekken voor de toekomst. Je neemt niet altijd de tijd om dat te doen. Door je af en toe met het stageverslag bezig te houden neem je die tijd wel. Je zal zelf voelen dat je op deze manier meer en beter leert uit de ervaringen.

8. Stageverslag

Algemene richtlijnen

Op het einde van de stage verwachten we van jullie een **stageverslag van minimum 12, maximum 20 pagina's (inleiding, inhoudstafel, slot inbegrepen)**. In deze paragraaf vind je een weergave van de inhoud van dat verslag. Jullie nemen de hieronder aangegeven indeling van het verslag volledig over.

Dit is echter geen verslag dat je op het einde van je stage of in de periode na de stage kan beginnen te schrijven.

In de instructies vind je aangegeven in welke periode van de stage je welk onderdeel van het verslag moet schrijven. Het verslag groeit als het ware met jou mee, naarmate de stage vordert. Je moet ook af en toe acties ondernemen om informatie voor het verslag te verzamelen.

Hieronder staan dus niet alleen richtlijnen over wat er in het verslag moet komen, maar er zijn ook opdrachten in verwerkt die je tijdens je stage moet doen.

Hou rekening met volgende deadlines:

Deadline 1

De opleiding organiseert een terugkomdag tijdens de eerste weken van maart. Op die dag komen de studenten met stage in het binnenland naar de school voor een groepsessie én individueel gesprek met de coach. Iedereen brengt ter voorbereiding het eerste deel van het verslag mee, namelijk:

- uitgangspunten en eerste indrukken;
- leerervaringen in de specifieke stagecontext;
- tussentijdse evaluatie.

Deadline 2

Deadline voor het **verslag** van de studenten die stage in het **binnenland** lopen, is **vrijdag 18 juni 2020** en moet **digitaal** opgeladen worden op **Canvas en stageportaal**. Het papieren verslag moet ingebonden worden en afgegeven worden aan de stagecoach (onderling af te spreken). Dus de laatste dag van de stage moet je stagerapport klaar zijn!

Mogelijk risico

Aangezien je het verslag op verschillende tijdstippen schrijft, loop je het risico dat het eindresultaat uit losse flarden bestaat. Op het einde van de stage moet je er uiteraard voor zorgen dat het hele verslag goed samenhangt en professioneel verzorgd is.

Inhoud stageverslag met planning + bijhorende opdrachten

Het verslag bestaat uit volgende onderdelen:

- Inleiding
- Uitgangspunten en eerste indrukken
- Leerervaringen in het eerste deel van de stage
- Tussentijdse evaluatie
- Leerervaringen in het tweede deel van de stage
- Conclusie
- Bijlage

Inleiding

Dit onderdeel schrijf je helemaal op het einde van de stage, wanneer je het volledige verslag afwerkt.

Je geeft aan in welke context je dit verslag schrijft, wat volgens jou het doel van dit verslag is. Je geeft kort een overzicht van wat aan bod zal komen.

Uitgangspunten en eerste indrukken

Dit onderdeel schrijf je tijdens WEEK 1 en WEEK 2 van de stage.

Volgende vragen komen aan bod.

- 1) Waarom heb je precies deze stage gekozen? Wat wil je heel precies bereiken met deze stage? Welke doelen stel je jezelf? Waar ben je precies terechtgekomen? Geef kort (echt kort!!) informatie over het bedrijf, de sector, de afdeling binnen het bedrijf, het taakpakket.
- 2) Wat was jouw eerste indruk (week 1)?

Leerervaringen in het eerste deel van de stage

Dit onderdeel schrijf je vanaf het moment dat jij je al goed ingeburgerd voelt in het bedrijf, bijvoorbeeld vanaf WEEK 3.

Volgende items komen aan bod.

- 1) Het is heel belangrijk dat je vrij snel probeert te achterhalen waarop de medewerkers in het bedrijf zullen letten als ze jou gaan beoordelen.
Ga na wat de mensen met wie en voor wie je zal werken, precies van jou verwachten. Leid dit af uit de rondleiding die je krijgt, uit de manier waarop ze jou opdrachten geven of vraag het hun gewoon.
- 2) Wat heb je in deze periode precies over jezelf geleerd? Zijn er vaardigheden die je hebt aangescherpt, ben je als persoon veranderd? Heb je al bepaalde leerstof uit de opleiding kunnen gebruiken of heb je een nieuwe invalshoek leren kennen? Verwijs naar

zeer concrete gebeurtenissen, ervaringen, opdrachten. Analyseer ze, trek conclusies over jezelf en geef aan wat je in gelijkaardige omstandigheden later zal doen.

Tussentijdse evaluatie

Dit onderdeel schrijf je in de periode vlak voor de terugkomdag (eerste weken maart). Het is de bedoeling dat je voor de terugkomdag een feedbackgesprek met je stagementor in het bedrijf aanvraagt. Jij neemt het initiatief.

In dit onderdeel geef je antwoord op onderstaande vragen. Je gebruikt uiteraard de informatie uit het gesprek met je stagementor.

1) Voor het gesprek

Bekijk de verwachtingen van het bedrijf die je vanaf de derde week voor jezelf noteerde. Welke feedback verwacht je vóór je gesprek met de mentor als je die verwachtingen nog eens leest?

2) Het gesprek zelf

Welke feedback heeft de stagementor je precies gegeven?

Beantwoord je aan de verwachtingen van het bedrijf die je vanaf de derde week voor jezelf hebt genoteerd?

Herken je die verwachtingen in de tussentijdse evaluatie van je stagementor?

3) Na het gesprek

Heb je jezelf goed ingeschat?

Beantwoordt het bedrijf/takenpakket aan jouw verwachtingen?

Hoe zie jij jezelf in deze stage? Wat zijn je kwaliteiten? Wat heb je al verwezenlijkt? In hoeverre heb je al aan je ontwikkelingsdoelen kunnen werken? In hoeverre heb jij die doelen bereikt?

Waarop ga je extra letten in de rest van je stage?

Dit eerste deel van je verslag (Uitgangspunten en eerste indrukken, Leerervaringen in de specifieke stagecontext en Tussentijdse evaluatie) breng je OP PAPIER mee naar de terugkomdag.

Leerervaringen in het tweede deel van de stage

Dit onderdeel schrijf je in de periode na de terugkomdag.

Het beroep

Je bent nu toch al een aantal weken in je stagebedrijf aan het werk. Je hebt ondertussen ook enkele mensen leren kennen die het beroep uitoefenen waarvoor ook jij gestudeerd hebt. Zoek een 3-tal werknemers van het bedrijf die het beroep heel goed kennen en vraag hun welke evoluties zij binnen het beroep zien. Wat is er binnen hun job aan het veranderen en hoe komt dat? Hebben ze zich onlangs nog bijgeschoold en welke bijscholing hebben ze

dan gevolgd? Of hebben ze een aantal dingen op eigen houtje geleerd? Hoe hebben ze dat dan precies aangepakt? Zijn ze van plan om nog bijscholingen te volgen? Welke dan?

Welke (andere) werkervaringen hebben zij in het verleden al gehad, binnen dit bedrijf of misschien in een ander bedrijf? Wat deed hen toen van job veranderen? Vinden zij dat je in deze job veel keuzemogelijkheden hebt?

Wat vinden zij van het imago van hun beroep, zowel intern in het bedrijf zelf als erbuiten? Vinden ze dat hun job voldoende gewaardeerd wordt, ook financieel?

Probeer op deze manier zoveel mogelijk informatie over het beroep te verzamelen en dan vooral ook over de nieuwe ontwikkelingen binnen het beroep en het imago van het beroep. Als in jouw bedrijf slechts 1 persoon (of niemand!) met jouw profiel werkt, zoek dan iemand in je vriendenkring of in je familie die het beroep uitoefent of die iemand kent met dat beroep.

Bereid de interviews goed voor zoals je tijdens de opleiding hebt beleerd.

Wat heb jij uit deze gesprekken over jouw beroep geleerd? Zie jij de nieuwe ontwikkelingen in je beroep zitten, voel jij je daar voldoende op voorbereid? Indien niet, wat ga je doen om jezelf daarop voor te bereiden?

De leerervaringen

Voor de bespreking van de leerervaringen in het tweede deel van de stage geven we je hier enkele invalshoeken als leidraad.

- 1) Kijk naar de andere medewerkers in het bedrijf. Zie je, hoor je dingen waarbij je jezelf toch bedenkingen maakt? Wat gebeurde er precies? Analyseer wat er gebeurde en trek relevante conclusies over jezelf. Wat leer jij hieruit?
- 2) Zijn er heel specifieke ervaringen of opdrachten waaruit jij iets over jezelf geleerd hebt in deze periode? Beschrijf ze in detail, analyseer ze en trek relevante conclusies over jezelf.
- 3) Heb je al bepaalde leerstof uit de opleiding kunnen gebruiken of heb je een nieuwe invalshoek leren kennen?
- 4) Welke ervaringen, opdrachten wil je zeker vermelden in het gesprek voor de jury op het einde van dit academiejaar? Waarom? Wat bewijzen ze precies?
- 5) Zou je solliciteren naar een job die lijkt op de stage, in een bedrijf zoals het stagebedrijf? Waarom wel, waarom niet?

Conclusie

Dit onderdeel schrijf je in de laatste week van je stage.

Trek relevante conclusies naar de toekomst toe.

9. Evaluatie

De **coaching** maakt mee **onderdeel** uit van **de beoordeling van de stage** van het derde jaar.

De beoordeling wordt gemaakt op basis van **het stageverslag**.

Dat verslag maakt **30 %** van de totale eindbeoordeling uit. **70 %** wordt door je stage-mentor (begeleider in het bedrijf) toegekend. Hij/zij beoordeelt je prestaties tijdens de stage.

Aan de hand van het verslag gaan wij na of:

VORM

- 1) jij de vormgeving (van een intern rapport) volledig beheerst zoals professionals van jou verwachten (titelpagina, mooie evenwichtige bladspiegel, header/footer, paginanummering, consequente lay-out van titels, duidelijke inleiding – slot, inhoudsopgave, ...);
- 2) jij een verzorgde, zakelijke taal hanteert zoals professionals van jou verwachten, d.w.z. dat je geen taalfouten en geen dt-fouten maakt, dat je geen spreektaal schrijft, dat je stijl zeer vlot en toch zakelijk is;
- 3) jij een opdracht accuraat kan vervullen, d.w.z. dat je alle onderdelen hebt behandeld zoals van jou verwacht werd;
- 4) jij in staat bent om een gestructureerd verhaal te vertellen.

INHOUD

- 1) jij in staat bent om jezelf voor (en tijdens) de stage concrete leerdoelen te stellen en dat je die leerdoelen ook opvolgt doorheen de stage;
- 2) jij inzicht hebt verkregen in de functie die je tijdens de stage vervulde en de competenties die in die functie in dat specifieke bedrijf vereist zijn (de verwachtingen van het bedrijf) én in het beroep in het algemeen;
- 3) jij jezelf kent, dat jij goed weet waar je staat gezien de competenties die in jouw functie worden geëist, dat je dus ook voldoende zelfkritisch bent;
- 4) jij in staat bent om ook gezond kritisch naar je stageomgeving te kijken, dat je leert uit wat je rondom jou ziet gebeuren;
- 5) jij vorderingen hebt gemaakt, dat je hebt geleerd, o.a. in vergelijking met coaching eerste semester;
- 6) jij wat je in de opleiding hebt geleerd kan transfereren naar de beroepspraktijk;
- 7) jij openstaat voor kritiek/feedback en dat je er positief mee omgaat;
- 8) jij je bevindingen/je verhaal met concrete voorbeelden kan staven zodat jouw verhaal heel geloofwaardig wordt;
- 9) jij in staat bent om relevante conclusies te trekken naar de toekomst toe.

De mentor bespreekt normaal gezien zijn/haar beoordeling (aan de hand van het evaluatieformulier) met de student. Je krijgt als student op die manier zowel mondelinge als schriftelijke feedback op je prestaties. Je totale eindscore voor stage (evaluatie van de mentor samen met de evaluatie van de stagecoach) krijg je op je rapport in juni.

10. Wat wordt van de student verwacht? De belangrijkste data op een rijtje

Voor de stage:

mei 2020: eerste infosessie over stage

september 2020: de tweede infosessie over stage bijwonen in het begin van het academiejaar.

juni – november 2020: zoektocht naar een stageplaats, solliciteren, infofiche invullen als je geschikte stageplaats gevonden hebt, motivatiegesprek met de stagecoördinator, stageovereenkomst invullen en in drievoud afgeven **ten laatste 1 december 2020**.

Tijdens de stage:

- start stage: 15 maart 2021
- werken aan stageverslag zoals hierboven beschreven
- voor terugkomdag (tijdens de stage) vraag je feedbackgesprek aan met je mentor, spreek je een specifieke datum af met je coach.
- terugkomdag: vijfde/zesde stageweek – deadline eerste deel stageverslag
- einde stage: 18 juni 2021

Na de stage:

- deadline indienen stageverslag:
18 juni 2021 (digitaal op Canvas en stageportaal)

Het stagerapport (een ex;) wordt ook op papier bezorgd aan de stagecoach en opgeladen op het stageportaal (PDF).

Het stagerapport moet ingebonden/gelijmd/geringd ... worden.

Het laattijdig indienen van het stagerapport wordt **gesanctioneerd**: de student haalt op dit onderdeel een score op 20, gedeeld door 2.

Bijlage I: Eindcompetenties van de Bachelor in Office Management

Comanager

- LR1 De bachelor realiseert samen met het management de praktische uitwerking van het beleid op verschillende niveaus en in verschillende werkdomeinen van de organisatie/het bedrijf, nationaal en internationaal.

Informatiebeheerder

- LR2 De bachelor beschrijft zelfstandig een informatieprobleem en vertaalt het informatieprobleem in een of meerdere concrete vragen. Hij verzamelt gericht en kritisch alle (meertalige of cijfermatige) gegevens in functie van de vraag.
- LR3 De bachelor verwerkt gegevens die hij verzameld heeft tot informatie die, wat verwerking, opmaak en presentatie betreft, voor het management direct bruikbaar is. Hij gebruikt hiervoor de gepaste ICT-tools snel en efficiënt.
- LR4 De bachelor beheert de informatie autonoom en systematisch zodat die vlot toegankelijk is voor wie erover mag beschikken. Hij heeft daarbij voldoende oog voor de beveiliging van digitale documenten.

Meertalige communicator

- LR5 De bachelor verwerkt gegevens die hij verzameld heeft tot informatie die, wat schriftelijk taalgebruik en schriftelijke communicatievormen betreft, klaar is voor communicatie naar derden (in eerste instantie na controle door het management, nadien zelfstandig). Hij schrijft (zowel op aanwijzing als autonoom)/redigeert teksten voor interne en externe communicatie van verschillend eindniveau in het Nederlands en minimaal 2 andere talen (ERK-niveau B2).
- LR6 De bachelor communiceert mondeling met de verschillende stakeholders van een organisatie op een doelgerichte manier, in het Nederlands en minimaal 2 andere talen (ERK-niveau B2), formeel en informeel.
- LR7 De bachelor bouwt contacten en relaties op binnen en buiten de organisatie/het bedrijf, nationaal en internationaal, en onderhoudt die contacten en relaties. Hij vertegenwoordigt daarbij de organisatie/het bedrijf en stelt klantgerichtheid en dienstverlening centraal.
- LR8 De bachelor vertaalt zelfstandig bestaande courante, interne en externe bedrijfsteksten en eenvoudige zakelijke gesprekken of presentaties met respect voor de eigenheden van de specifieke taal.

- LR9 De bachelor houdt rekening met culturele verschillen wanneer hij communiceert met mensen van andere culturen, nationaliteiten: hij is intercultureel competent.

Organisator/coördinator

- LR10 De bachelor werkt duidelijk afgebakende opdrachten/projecten (logistieke ondersteuning van/organisatie van reizen, congressen, evenementen, vergaderingen, administratie...) autonoom/in team af: hij analyseert de opdracht (doet vooronderzoek), faseert, plant in tijd, stelt prioriteiten, voert uit, lost problemen op en verzorgt de follow-up. Hij haalt deadlines, ook als hij onder (zware) stress staat.

Groeiende professional

- LR11 De bachelor controleert in alle omstandigheden het proces en het resultaat van zijn werk. Hij streeft kwaliteit en nauwkeurigheid na.
- LR12 De bachelor werkt efficiënt samen met anderen in een team. Hij heeft een constructieve inbreng in dat team met respect voor de inbreng van anderen.
- LR13 De bachelor onderkent (bedrijfs)ethische, deontologische, maatschappelijke vragen in zijn beroepscontext, neemt een beredeneerd standpunt in en handelt op een ethisch verantwoorde manier.
- LR14 De bachelor evalueert zijn eigen functioneren en zijn werkomgeving kritisch en stuurt bij indien nodig. Hij bouwt op deze manier aan een levenslange professionalisering.
- LR15 De bachelor volgt ontwikkelingen in het (internationale) werkveld en maatschappelijke ontwikkelingen in het beroepsprofiel en neemt initiatieven tot verdere professionalisering.

Bijlage II: Infofiche (digitaal invullen en recto-verso kopiëren)

INFORMATIEFICHE: Stage

Academiejaar 2020-2021

Stage van maandag 15/3/2021 tot met 18/6/2021
Naam van de student: Groep:..... Keuzetraject:..... Coach:
Nog een vak te volgen in tweede jaar tweede semester: JA / NEEN (indien ja, dan loop je langer stage) Wanneer volg je het vak in het tweede semester:
Naam stagebedrijf: Sector: (***)..... Aantal werknemers:
Adres stageplaats: Postnummer:..... Gemeente..... Website:
Afdeling in het bedrijf: Voertaal (*): N F D E S Mentor in het bedrijf: Tel./gsm: e-mail:
Functie van de mentor: Niveau van de functie(**) Aantal jaren in deze functie:
Contactpersoon in het bedrijf: (indien verschillend) Tel./gsm: E-mail:.....

(*) Duid de voertaal aan (vet en onderstrepen)

(**) Kader-Middenkader-Assistent

(***) Industrie, chemie en automotive; Bank, financiën en verzekeringen; Diensten; Farmacie; Hout en bouw; Consultancy; Productie; Distributie; Grondstoffen; ICT; Logistiek, transport en expeditie; Media, entertainment en communicatie; Onderzoek en ontwikkeling; Overheid en non-profit; Voeding en agro-industrie

Naam van de student:

Omschrijving van de voorgestelde opdrachten:

(zo gedetailleerd mogelijk weergeven a.u.b.)

Andere werktalen: (geef aan of het gebruik vooral schriftelijk of mondeling zal zijn en geef het percentage weer waarin je de taken in de andere werktaal uitoefent):

.....

Motivatie voor keuze stageplaats: (1/2 pagina)

Datum:

Voor akkoord,
Naam en handtekening student

Handtekening Stagecoördinator
Office Management