

MENTORENBOEKJE

Graduaat Marketing- & Communicatiesupport
Werkplekleren



THOMAS
MORE

Beste mentor,

We zijn heel blij dat jij de taak van mentor op je neemt. In de graduaatsopleidingen is de praktijkopleiding een essentieel onderdeel. De begeleiding door de mentor is cruciaal voor het leren van de studenten.

Met dit boekje bieden we jou een leidraad en hulpmiddel bij het begeleiden van onze studenten tijdens het werkplekleren.

We kijken uit naar een fijne samenwerking!

1. Wat is een graduaatsopleiding?

Graduaten zijn compacte en heel flexibele hogeschoolopleidingen die de focus leggen op praktijk, praktijk en nog eens praktijk!

Een graduaatsopleiding is een 2-jarige opleiding, waarbij de student vaker op de werkplek staat en minder op de schoolbanken zit. Met beide voeten in de praktijk. De theorie is altijd gelinkt aan de praktische uitvoering: bondig maar to the point. Net dat wat de student nodig heeft om het vak goed te kunnen uitoefenen.

De student krijgt de stof in overzichtelijke onderdelen. Hij/zij moet dus kleinere hoeveelheden studeren. Hij/zij leert het vak vooral door te doen. Zo staat de student minstens één derde van de schooltijd op de werkvloer, ook wel 'werkplekleren' genoemd.

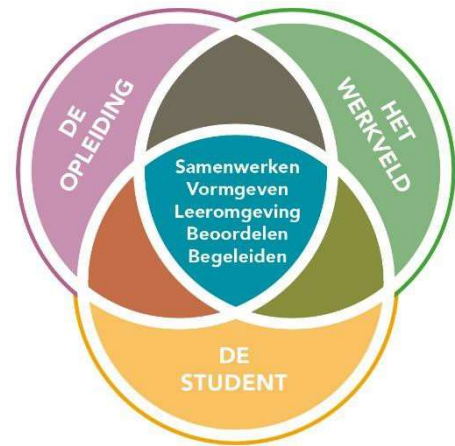
Wil je een uitgebreidere toelichting? Bekijk dan het filmpje op de website van Thomas More over de graduaatsopleidingen op volgende link: <https://www.thomasmore.be/de-troeven-van-een-graduaatsopleiding>

2. Wat is werkplekleren?

Bij werkplekleren leert de student nieuwe aspecten van het beroep op de werkplek en is de werkvloer de leeromgeving. Dit is anders dan bij stage, waar de student het geleerde toepast op de werkvloer.

Een groot deel van het leren in de graduaatsopleidingen vindt plaats op de werkvloer. Zo bereiden hogeschool en jouw bedrijf/organisatie de student voor om na het afstuderen als direct inzetbare, startende beroepsbeoefenaar aan de slag te gaan. De student krijgt door het werkplekleren meteen concrete werkervaring mee.

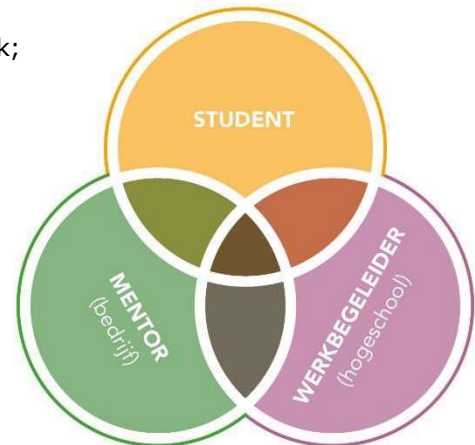
Bedrijf/organisatie en hogeschool dragen dus allebei op een wezenlijke manier bij aan het leerproces van de student.



Rol van de hogeschool

De **werkplekbegeleider** van de hogeschool:

- ondersteunt de student bij het solliciteren voor een werkplek;
- biedt ondersteuning aan mentoren;
- onderhoudt regelmatig contacten met de student en de mentor via digitale kanalen en/of werkplekbezoeken;
- is het aanspreekpunt bij praktische of administratieve problemen;
- bepaalt samen met de mentor de eindscore van de student;
- evalueert de student op leertaken die hij/zij maakt in opdracht van de school;
- maakt de student bewust van zijn/haar verantwoordelijkheid in het leerproces.



Rol van de werkplek (bedrijf/organisatie)

Het bedrijf of de organisatie verbindt zich ertoe:

- een mentor voor de student aan te stellen;
- klanten en leveranciers op de hoogte te brengen van de aanwezigheid van de student en te garanderen dat deze geen afbreuk doet aan de kwaliteit van het geleverde werk;
- bereid te zijn om de student toegang te geven tot bepaalde informatie die nodig is om het leerproces te garanderen.

Als **mentor**:

- beschik je over relevante werkervaring en ervaring met coaching, training, begeleiding;
- garandeer je een kwaliteitsvolle begeleiding voor de student;
- stel je samen met de student (voor hem/haar) voldoende uitdagende, maar haalbare leerdoelen op;
- spreek je de student wekelijks over zijn/haar prestaties en kwaliteit van het werk. Je stuurt hem/haar bij waar nodig;
- evalueer je de student aan het einde van de werkplekperiode aan de hand van een vragenlijst in het stageportaal van de hogeschool (zie verder);
- je stemt je evaluatie af met de werkplekbegeleider van de hogeschool.

3. De student op de werkplek

Werkplekieren binnen fase 1 van de opleiding:

Drie weken ervaring op de werkvloer

Situering binnen de opleiding

In de eerste fase van de opleiding tot gegradueerde in Marketing- & Communicatiesupport zal de student twee keer een periode van drie weken kennis maken met de realiteit op de werkvloer, in twee verschillende bedrijven of organisaties. Aan het einde van het eerste semester is dat vanuit de beroepsrol "Telemarketeer" en aan het einde van het tweede semester vanuit de beroepsrol "Marketing- en/of Communicatiemedewerker".

Leertaken op de werkvloer

Het is de bedoeling dat de student tijdens de twee periodes van drie weken in fase 1 kennis kan maken met de bedrijfswereld in al haar aspecten. Tegelijkertijd zal hij/zij de kennis en vaardigheden verworven tijdens de opleidingsonderdelen die vooraf gaan aan het werkplekieren ook kunnen ervaren in de praktijk.

Als mentor zorg je ervoor dat de student kennis kan maken met de interne werking van jouw organisatie, haar structuur, werkklimaat, werkmethodes, verwachtingen, werktempo en bedrijfscultuur. Je voorziet een opleiding waar nodig en creëert mogelijkheden voor de student om te experimenteren met de verworven kennis en vaardigheden. Je laat de student maximaal helpen bij de lopende werkzaamheden en zijn/haar werklast komt overeen met die van een normale werkdag.

Werkplekieren binnen fase 2 van de opleiding:

Drie weken exploratie -fase

Situering binnen de opleiding

In de tweede fase van de opleiding vervolledigt de student zijn opleiding met een uitgebreide leerperiode in het werkveld. Hij/zij heeft in het begin van het tweede jaar gekozen voor de specialisatie Marketing of Communicatie en de vakken in het eerste semester zijn daarop toegesitst geweest. De rest van het academiejaar is voltijds gewijd aan het werkplekieren, gekoppeld aan een afstudeerproject dat mede begeleid wordt vanop de werkplek.

Leertaken op de werkvloer

Het is de bedoeling dat de student in een eerste "exploratie"-periode kennis kan maken met de volledige werking van de organisatie waar hij/zij stage loopt.

Als mentor zorg je ervoor dat de student kennis kan maken met de interne werking van jouw organisatie, haar structuur, werkklimaat, werkmethodes, verwachtingen, werktempo en bedrijfscultuur. Daartoe wordt ook een kennismaking met andere afdelingen dan diegene waar de student stage zal lopen gerekend. Bovendien kan een kennismaking met externe partners desgevallend nuttig zijn en het perspectief voor de student te verruimen en/of te vervolledigen.

Tijdens deze kennismaking kan de student maximaal helpen bij lopende werkzaamheden in verscheidene afdelingen. Hij/zij dient zich door observatie en het stellen van vragen een realistisch beeld te vormen van de structuur van de organisatie, haar visie & missie, de interne en externe samenwerkingsverbanden en bepaalde procedues en processen die van toepassing zijn op dagelijkse werkzaamheden.

Leertaken voor de school

De student houdt gedurende de ganse periode van werkplekieren zijn/haar begeleidende docent op de hoogte van zijn/haar werkzaamheden, ervaringen en gevoelens door het bijhouden van een blog.

Tegen het einde van de periode "exploratie" dient hij/zij verslag uit te brengen over de structuur van de organisatie, de visie & missie en zijn/haar observaties van de verschillende afdelingen. Ten slotte wordt van de student ook gevraagd aan zelfreflectie te doen aan de hand van de STARR-methode.

Zestien weken “startende professional”

Situering binnen de opleiding

In deze laatste fase van de opleiding zal de student meer en meer toewerken naar het statuut van een startende professional die klaar is om de arbeidsmarkt te betreden. Hij/zij zal zijn studie ook afsluiten met een afstudeerproject dat project presenteren aan een jury.

Leertaken op de werkvloer & afstudeerproject

Als mentor zorg je ervoor dat de student kennis kan maken met de interne werking van jouw afdeling. Je laat de student maximaal helpen bij de lopende werkzaamheden en zijn/haar werklast komt overeen met die van een normale werkdag. Je voorziet een opleiding waar nodig en creëert mogelijkheden voor de student om te experimenteren met de verworven kennis en vaardigheden.

In samenspraak met de student en de begeleidende docent op de school, bepaal je ook een thema voor het afstudeerproject van de student. Je bakent mee een duidelijke opdracht af, die de student zelfstandig tot een goed einde moet brengen en waarover hij/zij verslag zal moeten uitbrengen middels een paper van 20 pagina's en een jurypresentatie die gepland wordt aan het einde van het academiejaar. De student kan altijd bij jou terecht voor toelichting bij de opdracht, eventuele nuttige achtergrondinformatie en tussentijdse vragen of afstemming. Daarnaast is er ook begeleiding voorzien door een docent van de hogeschool.

Full time werkplekieren

Zowel tijdens de exploratiefase (januari-februari) als tijdens de fase van “startende professional” (van februari tot juni, met uitzondering van de paasvakantie) is de student full time bij jou aan het werk, op basis van hetzelfde werkregime als de andere medewerkers van jouw organisatie.

Wij beseffen dat in COVID-tijden een gedeelte thuiswerk mogelijk verplicht kan zijn, maar willen er graag op aandringen dit tot een minimum te beperken. De leerervaring is voor onze studenten immers veel waardevoller indien ze voortdurend kunnen observeren hoe collega's te werk gaan en de drempels om actief vragen te stellen zoveel mogelijk worden weggenomen.

Eerste dag op de werkvloer

Informeer over veiligheid, gezondheid en milieu.

Als er een infobundel “veiligheid, gezondheid en milieu” van het bedrijf voorhanden is, neem deze dan samen met de student door. Heeft de student deze bundel vooraf nog niet ontvangen, geef er dan eentje mee met de student.

Stel samen met de student een plan op.

Op de eerste dag van het werkplekieren overloop je met de student de beroepstaken die hij/zij zal uitvoeren tijdens deze periode en de eventuele opleiding(en) die hij/zij hiervoor zal krijgen. Dit plan kan je eventueel bijsturen tijdens de periode van werkplekieren, wanneer de omstandigheden of het verloop van het leertraject daar aanleiding toe zouden geven.

Leg met de student leerkansen vast.

Bekijk samen met de student je werkplanning voor de komende week en ga na waar er voor hem/haar kansen zijn om te leren. Welke activiteiten komen overeen met de aspecten waarop je de student zal beoordelen (via het evaluatiedocument in het stageportaal – zie verder)? Welke kan de student onder begeleiding gaan uitvoeren? Welke kan hij zelfstandig uitvoeren?

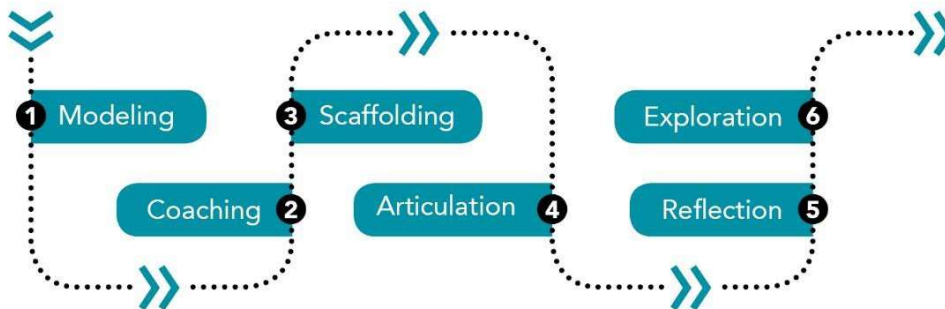
Vanuit de hogeschool zal de werkplekbegeleider de student uiteraard stimuleren om zelf ook leerkansen te zien, te formuleren en er werk van te maken.

De student aan het werk

Coach de student tijdens het werkplekleren.

De student werkt tijdens het werkplekleren steeds nauw met jou samen.

Het is de bedoeling dat de student groeit in een aantal competenties. Dat betekent dat hij/zij in een eerste fase observeert hoe jij de zaken aanpakt. In een volgende fase werkt hij/zij mee een aantal taken uit. In een laatste fase voert de student taken zelfstandig en professioneel uit. Als coach begeleid je de student bij dit groeiproces. Je kan dat op verschillende manieren doen.



- *Modelleren*
Jij voert de taak uit en legt expliciet uit wat je precies doet en waarom. De student leert terwijl hij/zij observeert.
- *Coachen*
Jij geeft aanwijzingen, hints, tips ... terwijl de student de taak uitvoert. Je moedigt de student aan, je biedt ondersteuning als de student faalt.
- *Ondersteuning bieden*
Jij geeft de student een taak die hij/zij eigenlijk nog niet alleen aankan. Je ondersteunt de student bij de uitvoering van de taak. De student leert omdat hij/zij uitgedaagd wordt. Je laat de student geleidelijk aan zelfstandiger werken wanneer je ziet dat hij/zij het aankan.
- *Toelichten*
Jij geeft de student een taak en je vraagt hem/haar om luidop aan te geven wat hij/zij gaat doen, hoe hij/zij het gaat doen, wat het resultaat zal zijn. Jij stelt continu vragen zodat de student weet of zijn/haar aanpak correct, efficiënt is. Zo kan de student zijn/haar werkwijze eventueel bijsturen.
- *Terugkijken (reflectie)*
Jij laat de student terugblikken op een bepaalde taak, de manier waarop hij/zij de taak heeft aangepakt. De student evalueert de eigen werkmethode t.o.v. zijn eigen verwachtingen en de verwachtingen die jij als mentor had.
- *Ontdekken van nieuwe taken (exploratie)*
Jij geeft de student een nieuwe, wat complexere taak en laat hem/haar formuleren hoe hij/zij de taak zal aanpakken. Je geeft je eigen visie op de aanpak. Tijdens deze bespreking geef je de student de kans om na te gaan of hij/zij een nieuwe, complexere taak aankan. De student leert hier zeer veel uit.

Ga wekelijks in gesprek met de student

Tijdens het werkplekleren heb je elke week een gesprek met de student. Dat gesprek hoeft niet langer dan 30 minuten te duren.

In het gesprek kijk je samen met de student terug op wat en hoe hij geleerd heeft tijdens de voorbije week. Je laat de student zelf formuleren wat hij/zij geleerd heeft. Dan geef je feedback, extra tips als dat nodig blijkt.

In hetzelfde gesprek kijk je vooruit naar de planning van de week die komt. Je bepaalt samen met de student welke taken hem/haar nieuwe leerkanalen kunnen bieden. Laat de student ook zelf een aantal leerkanalen selecteren. De student moet leren om daar zijn/haar verantwoordelijkheid in op te nemen.

Hier volgen een aantal tips die je kunnen helpen bij het voeren van dergelijke gesprekken.

- *Stel open vragen*: nodig de student uit om zijn verhaal te vertellen.
- *Koppel terug, herformuleer en orden*: laat merken dat je hem/haar begrepen hebt.
- *Hou de student een spiegel voor*: toon aandacht voor de gevoelens van de student en geef de kans om zich kwetsbaar op te stellen.
- *Confronteer*: "Hoe komt het dat...?"
- *Doe nadenken*: "Hoe zou je het anders kunnen doen"?
- *Inspireer*: "Misschien is het een goed idee om...". Geef adviezen en bevestig de oplossing.
- *Laat expliciteren*: "Hoe ga je dat nu aanpakken?" Check of de verwachtingen van de student op dezelfde golfhoogte zitten als die van jou.

Volgende onderwerpen kunnen tijdens het gesprek aan bod komen.

De student Reflectie op de feedback van de mentor en de persoonlijke leerdoelen	De mentor Feedback op de uitvoering van de voorbije taken, vooruitblik naar volgende taken
<p>Hoe zijn mijn werkzaamheden verlopen de afgelopen dagen? Wat verliep er goed en wat minder goed? (werkpunten)</p> <p>Heb ik de aangeboden leerkansen voldoende benut?</p> <p>Zijn er mogelijkheden tot leerkansen voor beroepstaak "X"?</p> <p>Op welke beroepstaken kan ik de komende dagen gaan werken?</p>	<p>Welke beroepstaken werden tot nu toe uitgevoerd? Hoe verliep dit? Moet dit anders?</p> <p>Aan welke leertaken moet de student nog werken of welke moet hij hernemen?</p> <p>Als de rubric op dit moment ingevuld wordt, waar situeert de student zich dan? Waar dient hij zichzelf nog bij te sturen? (wat zijn de werkpunten van de student?)</p> <p>Hoe zijn de afgelopen dagen verlopen op de werkvloer?</p> <p>Wat zijn de plannen voor de komende dagen? Aan welke beroepstaken zal de student gaan werken?</p>

Deze gesprekken zijn heel belangrijke leermomenten voor de student. Heb je nog concrete vragen over inhoud, aanpak? Aarzel niet om de werkplekbegeleider te contacteren.

Laatste dag op de werkvloer

Op het einde van de periode werkplekleren bespreek je met de student en de werkplekbegeleider de eindbeoordeling van de student. Je gebruikt daarvoor het evaluatiedocument dat je invulde via het stageportaal. Je geeft feedback/toelichting aan de student en de werkplekbegeleider.

Beoordeling van de student

De werkplekbegeleider van de hogeschool bepaalt de eindscore van deze periode van werkplekleren. Hij/zij baseert zich daarvoor op:

- de ingevulde eindevaluatie van de mentor;
- de kwaliteit van het sollicitatieproces van de student;
- de contactmomenten van de werkplekbegeleider met de student waar de student reflecteert op zijn/haar functioneren;
- de kwaliteit van de leertaken die de student maakt in opdracht van de school.

4. Stageportaal

Hoe toegang krijgen tot het stageportaal?

Het is de verantwoordelijkheid van de **student** om – nadat hij/zij de bevestiging kreeg in jouw organisatie aan de slag te kunnen – de contactgegevens van de werkplek en de mentor(en) (email & telefoonnummer) te bezorgen aan de **opleidingscoördinator**.

Het portaal zal na invoering van deze gegevens automatisch een login genereren voor de mentor(en) in de organisatie waar de student aan de slag gaat. Deze informatie wordt via email aan elke betrokkene bezorgd. Kijk eventueel je spamfolder even na wanneer je de inloggegevens niet ontvangen zou hebben.

Wil je nog iemand extra in jouw organisatie toegang geven tot het stageportaal, bezorg de contactgegevens van deze persoon dan aan de student of de werkplekbegeleider. Zij zullen de informatie bezorgen aan de opleidingscoördinator die het stageportaal beheert.

Evaluatie via het stageportaal

De voornaamse reden om het stageportaal te raadplegen is om de eindevaluatie van de student in te vullen. In de manual van het stageportaal (die je afzonderlijk zal ontvangen) vind je meer informatie over de technische aspecten van het invullen van de vragenlijst.

Het is aangeraden de vragenlijst eens te bekijken zodra je toegang hebt gekregen tot het stageportaal, zodat je exact weet waarop je de studenten aan het einde van de werkplekperiode dient te beoordelen.

5. Jouw hulplijn

Wie kan je contacteren?

De **werkplekbegeleider** is een docent van de hogeschool die één of meerdere studenten begeleidt bij het werkplekleren.

Hij/zij is jouw aanspreekpunt voor alle vragen die te maken hebben met inhoudelijke aspecten van het leerproces (bv. leerkanalen, beroepstaken, evaluatie, etc.) en andere praktische of organisatorische zaken.

Voor organisatorische en administratieve activiteiten (bv. vb. werkplekcontract, verzekeringen, werking van het stageportaal, etc.) zal de werkplekbegeleider intern afstemmen met de opleidingsverantwoordelijke, zodat jij al je vragen kan stellen via één en dezelfde contactpersoon in de hogeschool.

Wat als...

... de student niet optimaal functioneert?

Probeer een inschatting te maken van de ernst van de problemen. Misschien lukt het om de student bij te sturen tijdens de wekelijkse gesprekken.

Lukt dit niet, contacteer dan zo snel mogelijk de **werkplekbegeleider** van de hogeschool zodat in overleg gepaste actie kan ondernomen worden.

Als het voor jou niet duidelijk is wat de student moet doen op de werkplek, neem dan contact op met de persoon die het werkplekkleren binnen jouw bedrijf coördineert of de **werkplekbegeleider** van de hogeschool.

... de student afwezig is?

Als de student ziek is, dan wettigt de student de afwezigheid met een doktersattest waarin vermeld staat dat de student niet in staat is om te werken. Het is de verantwoordelijkheid van de student om jou en de hogeschool op de hoogte te brengen van zijn afwezigheid en de duur ervan. De student dient de **mentor én de werkplekbegeleider** te verwittigen bij aanvang van de werkdag en uiterlijk binnen de 48u een geldig afwezigheidsattest naar hen beiden door te sturen.

Ook bij andere afwezigheden of klein verlet verwittigt de student de werkplek en de hogeschool.

Als de student afwezig is, dient hij/zij de gemiste werkdagen zo snel mogelijk in te halen. Hiervoor zullen afspraken gemaakt worden tussen de mentor en de werkplekbegeleider.

... er een ongeval is gebeurd?

Wanneer de student bij de uitvoering van het werkplekkleren, de werkplek of derden schade berokkent, door een toevallige en lichte fout van de student, dan is de werkplek (bedrijf/organisatie) burgerlijk aansprakelijk voor schade aan derden. (art. II/355/1 codex hoger onderwijs).

... er een inbreuk op de privacy is?

De werkplek, de student en de hogeschool verbinden zich ertoe zich deontologisch te gedragen. Dit betekent dat zij vertrouwelijke informatie in het kader van werkplekkleren niet bekend zullen maken aan derden, tenzij ze hiervoor de schriftelijke toestemming hebben gekregen van de werkgever.

Deze verplichting duurt voort na het werkplekkleren. Iedere inbreuk leidt tot de onmiddellijke beëindiging van het werkplekkleren en zo nodig tot tuchtmaatregelen door de hogeschool.

Andere vragen?

Neem contact op met de **werkplekbegeleider** van de hogeschool.

6. Administratieve regelingen voor de start

De **student** is verantwoordelijk voor de administratie en eventuele medische controles en vaccinaties voor de start van de periode van werkplekieren.

Het werkplekcontract

Het werkplekcontract is een contract tussen de hogeschool, de student en het bedrijf/de organisatie. Hierin worden de periode en te presteren uren opgenomen. Het door een vertegenwoordiger van de werkplek ondertekende contract dient opgeladen te zijn in het stageportaal voor de aanvang van de periode werkplekieren. De student is hiervoor verantwoordelijk.

Tijdens de vooropgestelde periode wordt verwacht dat de student iedere afgesproken werkdag op het bedrijf/de organisatie aan het werk is. De student volgt de uurregeling die in het bedrijf/de organisatie gangbaar is.

Veiligheid en privacy

Voor de start van het werkplekieren garandeert jouw bedrijf/organisatie dat de student zijn leerproces in een veilige omgeving kan aanvatten.

De student vraagt zelf in het bedrijf/de organisatie naar de infobundel "veiligheid, gezondheid en milieu". Deze brochure vertelt de student welke voorschriften de student dient te volgen in het bedrijf/de organisatie om veilig te werken zonder daarbij zijn/haar gezondheid of het milieu te schaden. De brochure vertelt hem/haar welke persoonlijke beschermingsmiddelen er gedragen moeten worden en wanneer. Het zegt de student bovendien wat te doen bij brand of ongevallen. De student leest deze brochure aandachtig, want het gaat om zijn/haar veiligheid en gezondheid.

Wanneer de student onderhevig is aan beroepsgeheim gedurende het werkplekieren voorziet de werkplek een 'non-disclosure agreement' die door de student ondertekend is voor de aanvang van het werkplekieren. Ook de werkplekbegeleider is hiertoe verbonden via het werkplekcontract.

THOMAS
MORE

VOLG ONS

👍 fb.com/ThomasMoreBE

🐦 [@ThomasMoreBE](https://twitter.com/ThomasMoreBE)

📷 instagram.com/ThomasMore.BE

#wearemore

www.thomasmore.be