



BACHELOR IN HET OFFICEMANAGEMENT

- MANAGEMENT ASSISTANT (MAS)
- EVENT- EN PROJECTMANAGEMENT (EPM)
- MEDICAL MANAGEMENT ASSISTANT (MMA)

INFORMATIEBROCHURE VOOR STAGEBEDRIJVEN 2017-2018



arteveldehogeschool
LID VAN DE ASSOCIATIE UNIVERSITEIT GENT

denk. doe. word.

Inhoudsopgave

1. Doel van deze informatiebrochure	3
2. Wat biedt de opleiding officemanagement?	3
2.1 Afstudeerrichting 'Management Assistant'	4
2.2 Afstudeerrichting 'Event- en Projectmanagement'	4
2.3 Afstudeerrichting 'Medical Management Assistant'	5
3. Stageorganisatie	6
3.1 Registratie stagedatabank.....	6
3.2 Afstudeerstage	6
3.3 Participatiestage.....	7
3.4 Kijkstage	7
3.4.1 Afstudeerrichting '(Medical) Management Assistant'	7
3.4.2 Afstudeerrichting 'Event- en Projectmanagement'	8
4. Wat wordt verwacht van een stagementor?	8
4.1 Afstudeer- en participatiestage.....	8
4.2 Kijkstage	9
5. Contactgegevens	9
BIJLAGE: 'Waarop wordt een stagiair beoordeeld?'	10

1. Doel van deze informatiebrochure

Met deze brochure willen we u in de eerste plaats informeren over onze verschillende **afstudeerrichtingen** zodat u zich een juist beeld kan vormen van het **takenpakket** dat onze studenten tijdens een stage kunnen uitvoeren.

Verder geven we meer toelichting over onze **stageorganisatie**, schetsen we het verloop van een stage en lichten we toe wat er van een **stagementor** wordt verwacht. Tenslotte kan u in deze brochure ook onze **contactgegevens** terugvinden.

2. Wat biedt de opleiding officemanagement?

Binnen de opleiding kiezen we voor **brede en specifieke leerresultaten** die leiden tot een uitgesproken profiel. We beklemtonen **internationalisering** en focussen op diversiteit, duurzaamheid, sterke contacten met het **beroepenveld** en **digitalisering**. De student leert **al doende**: via presentaties, praktijkopdrachten, cases, studiereizen, bedrijfsbezoeken, ... De opleiding is dus zeer **praktijkgericht**.

Van bij de start kiest de student de **afstudeerrichting** die hem/haar het meeste aanspreekt:

- **Management Assistant (MAS);**
- **Event- en Projectmanagement (EPM);**
- **Medical Management Assistant (MMA).**

Sowieso krijgt de student een stevige **basis talen, ICT, nieuwe media, economie en recht**. We leren de student ook dat **deadlines** en **discretie** heilig zijn. Een goede officemanager werkt **efficiënt** en **overzichtelijk**, en dat merk je aan de structuur van zijn/haar bureauimte én planning.

De officemanager **organiseert, plant, beheert** de administratieve stromen en **communiceert**. De student is meertalig, sociaal en neemt initiatief.

Wij hopen als opleiding dat onze student voor uw organisatie een **meerwaarde** kan betekenen!

De **opleidingscoördinator** van de opleiding staat in voor het curriculum en voor de organisatie ervan voor docenten en studenten.

Voor meer gedetailleerde informatie over de verschillende vakken (= opleidingsonderdelen = olods) binnen deze afstudeerrichtingen, kunnen we u doorverwijzen naar het **opleidingsprogramma** dat kan geraadpleegd worden op onze website:

<https://www.arteveldhogeschool.be/opleidingen/bachelor/officemanagement>.

2.1 Afstudeerrichting 'Management Assistant'

Een **management assistant** wordt meer en meer de **co-manager**. Zij/hij is de draaischijf van een organisatie, of dit nu een vzw, overheidsdienst, ziekenhuis of bedrijf is.

De student communiceert vlot in het Nederlands, Frans, Engels en Duits of Spaans. Hij/zij kan zich hierdoor uitstekend en **vlot uitdrukken in tal van (internationale) bedrijfscontexten**. Daarnaast goochelt hij/zij met **Office-pakketten en nieuwe media**, en leert hij/zij onder meer het **relatie- en reputatiemanagement** van een bedrijf te beheren.

De student verwerft inzicht in de **bedrijfseconomische, juridische en (personeels)administratieve aspecten** van het bedrijf of de organisatie. Tot slot zijn de studenten, dankzij de leerlijn project-, proces- en changemanagement, ideaal geplaatst om **projecten vorm te geven en processen te begeleiden**.

De student **management assistant** kan onder andere terecht komen in volgende functies: Executive Assistant, Project Assistant, HR Officer, Commercieel Bediende Binnendienst, Procesbegeleider, Planning Assistant, Customer Service Medewerker, Dossierbeheerder, etc.



2.2 Afstudeerrichting 'Event- en Projectmanagement'

De student **event-en projectmanagement** kan jouw evenementen (of die van je klanten) organiseren en uitvoeren; van plan op papier tot de realisatie.

Productlanceringen, beursdeelnames, congressen, familie- en bedrijfsfeesten: in deze afstudeerrichting leert de student grondig **projectmatig** werken.

We stimuleren de **creativiteit** en **ondernemingszin**, en tegelijk verliezen we de **commerciële, logistieke, financiële en juridische aspecten** niet uit het oog.

De student event- en projectmanagement kan in **drie talen** werken en kan gebruik maken van de modernste **informatie- en communicatietechnieken**.

Na de studies kan deze student onder andere starten als event-medewerker in zowel kleine als grote bedrijven, als medewerker op een marketingafdeling of als zelfstandig event-organisator. De student kan ook een meerwaarde betekenen in culturele centra, voor organisatoren van sportevenementen, gemeenten, steden, provincies, ...



2.3 Afstudeerrichting 'Medical Management Assistant'

Een **medical management assistant** is het uithangbord en de spilfiguur van een organisatie in de gezondheidszorg. Dit uit zich in de **dienstverlening** naar patiënten, zorgverstrekkers en teamleden enerzijds en in de **communicatie** anderzijds.

De communicatie tussen patiënt - zorgverstrekker, het verstrekken van informatie, het signaleren van knelpunten, de klachten- en reputatiebehandeling worden uitgevoerd vanuit de principes van **probleemoplossend** denken. Dit gebeurt in **drie talen**: Nederlands, Frans en Engels.



Daarbij wordt van de medical management assistant verwacht dat hij/zij vanuit **kwaliteitsdenken** (vb. Lean, Six Sigma, ...) en **onderzoeksbevindingen** voorstellen kan formuleren om bovenstaande processen te verbeteren.

De **medical management assistant** kan dit binnen verschillende contexten: consultatie, wijkgezondheidscentrum, ziekenhuisregistratie, labo, mutualiteiten, CLB, Kind en Gezin, Arbeidsgeneeskundige diensten, huisartsenpraktijken, ...

3. Stageorganisatie

De student kiest zijn/haar stageplaats zelf. Dit kan door onze bestaande **stagedatabank** te raadplegen en te solliciteren, maar daarnaast bestaat er ook de mogelijkheid voor de student om op **eigen initiatief** een stageplaats aan te brengen.

De student dient steeds zijn/haar keuze te motiveren. Belangrijk is dat er een interne motivatie bestaat en dat u, als stageplaats, **een interessant takenpakket** kan aanbieden dat aansluit bij de afstudeerrichting van de student.

3.1 Registratie stagedatabank

Als nieuwe stageplaats kan u zichzelf inschrijven in onze databank. U kan een stageplaats eenvoudig registreren via:

<http://www.arteveldehogeschool.be/stageofm/Extern/Aanmelden.aspx>.

Mogen wij u vriendelijk vragen om uw registratie zo uitgebreid als mogelijk in te vullen? Wij hechten vooral veel belang aan een gedetailleerde omschrijving van het **takenpakket**. Studenten kunnen enkel een **stageaanvraag** indienen als u zich via dit systeem registreert.

Ook wensen wij er u graag op te wijzen dat u **één registratie moet doen per afstudeerrichting** waarvoor u een aanbod wenst te doen. Ook als u twee verschillende **stageplaatsen** (andere afstudeerrichting, takenpakket, locatie, dienst, enz.) wenst aan te bieden, dient u tweemaal te registreren.

3.2 Afstudeerstage

De student doet minimum **57 werkdagen stage**, maar daarnaast werkt de student ook thuis een aantal uren aan de verslagen die hij/zij in het kader van de stage verplicht is op te stellen.

De meeste studenten doen hun stage in het tweede semester, maar ook in het eerste semester bestaat de mogelijkheid om een stagiair te ontvangen voor de afstudeerstage.

De **data** voor het academiejaar 2017-2018 zijn de volgende:

- **Stage in semester 1:** van maandag 25 september 2017 tot en met vrijdag 12 januari 2018 (inclusief herfstvakantie, maar exclusief kerstvakantie).
- **Stage in semester 2:** van maandag 26 februari 2018 tot en met vrijdag 8 juni 2018 (inclusief krokus- en paasvakantie).

Tijdens de stage zal de student **4 dagen per week** voor u werken. Op **donderdag** is de student op school aanwezig om te werken aan zijn/haar bachelorproef.

3.3 Participatiestage

Naast de afstudeerstage in het derde jaar (57 werkdagen) doen onze studenten in het **tweede jaar** ook al een participatiestage van **18 werkdagen**. Als praktijkgerichte opleiding moedigen wij onze studenten aan om zoveel mogelijk ervaring op te doen. Op die manier kunnen zij de geleerde competenties en attitudes toetsen aan de realiteit. Deze stages gaan door in het tweede semester. Ook voor de participatiestage kunnen onze studenten u contacteren.

De **data** voor het academiejaar 2017-2018 zijn de volgende:

- **Stage in semester 2:** van woensdag 14 februari 2018 tot en met vrijdag 9 maart 2018.

Tijdens deze participatiestage zal de student **5 dagen per week** voor u werken.

3.4 Kijkstage

De kijkstage is een verkennende stage in het eerste jaar.

3.4.1 Afstudeerrichting '(Medical) Management Assistant'

Studenten **(medical) management assistant** observeren gedurende **10 uren** een manager tijdens het uitvoeren van de dagelijkse (medical) managementtaken. Deze (medical) managementtaken bestaan idealiter uit plannen, organiseren, leidinggeven en controleren.

Daarnaast is het de bedoeling dat studenten door middel van een interview een beter zicht krijgen in de achtergrond, loopbaan, activiteiten en verantwoordelijkheden van u als manager.

Studenten gaan zelf actief op zoek naar een manager die ze kunnen volgen tijdens het eerste semester van **oktober tot eind november**.

3.4.2 Afstudeerrichting 'Event- en Projectmanagement'

Studenten werken gedurende **50 uren** mee achter de schermen van tal van evenementen waarbij ze **uitvoerende taken** opnemen. Deze logistieke ondersteuning kan bestaan uit helpen bij catering, ticketverkoop, ontvangst medewerkers, parking, bar, opbouw, afbraak, Studenten dienen de 50 uren te spreiden over minstens 4 evenementen en nemen minstens 4 verschillende rollen op.

Evenementen tussen **oktober en half mei** komen in aanmerking. Wenst u extra medewerkers op een evenement, dan kan u steeds een aantrekkelijke oproep voor medewerkers bezorgen aan onze stagecoördinator (saartje.cromheecke@artevelddehs.be) of een andere contactpersoon binnen de opleiding. Studenten stellen zich rechtstreeks kandidaat als medewerker via de door u opgegeven contacten.

4. Wat wordt verwacht van een stagementor?

Naast een stagebegeleider (dit is de docent vanuit de Arteveldehogeschool die instaat voor de begeleiding van de student tijdens zijn/haar stage) is er ook steeds een stagementor nodig die binnen het stagebedrijf de begeleiding van de student op zich neemt.

4.1 Afstudeer- en participatiestage

Van een stagementor wordt in de eerste plaats een **vakkundige begeleiding** verwacht. Daarnaast zal de stagementor de student ook dienen te **beoordelen** op een aantal leerresultaten en tussentijds regelmatig feedback geven.

Het zal dus belangrijk zijn om een **takenpakket** aan te bieden dat de student toelaat deze leerresultaten verder te ontwikkelen. Voor een overzicht van de leerresultaten die worden beoordeeld: zie bijlage 1.

Bovendien is er in het begin van de stage een **telefonisch contact** met de stagebegeleider. Voor de afstudeerstage wordt er op het einde van de stage ook een **stagebezoek** afgelegd door de **stagebegeleider**.



De student moet tijdens zijn/haar stage een **reflectieverslag** opstellen. Een reflectieverslag kan worden omschreven als een verslag van het **leerproces** waarin de student nadenkt over welke taken hij/zij op de stage uitvoert en hoe deze aan de te bereiken leerresultaten (zowel kennis, vaardigheden als attitudes) gekoppeld kunnen worden. De student evalueert zichzelf op al deze leerresultaten, geeft een verantwoording voor de toegekende score en stelt een persoonlijk ontwikkelplan en een persoonlijk actieplan op. Het is de bedoeling dat zowel de **stagementor** als de **stagebegeleider** dit reflectieverslag met de student grondig bespreken. Op die manier zijn er al **twee officiële feedbackmomenten**.

De student moet ook een **logboek** bijhouden (gepresteerde uren + taken) dat door de stagementor ondertekend moet worden.

Op het einde van de stage zal de student ook een **stageverslag** opmaken dat ook aan de stagementor bezorgd zal worden.

4.2 Kijkstage

De student schrijft een bondig **verslag** over de kijkstage en de gepresteerde uren en taken worden nauwkeurig bijgehouden in een door de stagementor ondertekend **logboek**.

Na afloop van de kijkstage **bespreekt** u met de student zijn/haar functioneren en wordt er een **korte schriftelijke evaluatie** opgemaakt.

5. Contactgegevens

Indien u nog vragen heeft, mag u contact opnemen met:

Saartje Cromheecke

Stagecoördinatie OFM

Saartje.Cromheecke@arteveldes.be

Eveline De Smet

Verantwoordelijke stagesecretariaat OFM

Eveline.De.Smet@arteveldes.be

BIJLAGE: ‘Waarop wordt een stagiair beoordeeld?’

Aangezien de student-stagiair wordt beoordeeld op onderstaande **leerresultaten** en **attitudes**, is het belangrijk een positief groei- en leerklimaat te scheppen en een takenpakket aan te bieden waarbij deze competenties voldoende kunnen worden ingeoeft.

Algemene opleidings specifieke leerresultaten	Omschrijving
Leerresultaat 1: PLANNING en ORGANISATIE	De (mede)verantwoordelijkheid nemen voor het conceptuele ontwerp, de planning, organisatie, logistieke ondersteuning en coördinatie van complexe activiteiten/projecten en hierbij het doelgericht handelen van anderen bevorderen.
Leerresultaat 2: ADMINISTRATIE	Volledig autonoom en systematisch de administratie van het bedrijf/de organisatie beheren en organiseren zodat alle informatie efficiënt toegankelijk is voor wie erover mag beschikken.
Leerresultaat 3: FLEXIBILITEIT, NAUWKEURIGHEID en STRESSBESTENDIGHEID	Ordelijk te werk gaan en correcte outputs afleveren met oog voor detail, ook onder tijdsdruk en in stresssituaties, ter ondersteuning van de efficiënte werking van het bedrijf/de organisatie en van de personeelsleden.
Leerresultaat 4: BELEID	Omschrijving: Samen met het management de administratieve organisatie van het beleid uittekenen en plannen. Hierbij de visie en de strategie van het bedrijf of de organisatie in overweging nemen, vanuit o.m. economische en juridische invalshoeken.
Leerresultaat 5: TALENKENNIS EN COMMUNICATIE in het NEDERLANDS	Zowel intern als extern, doelgericht en zelfstandig communiceren met diverse stakeholders. De bedrijfscommunicatie wordt zowel mondeling als schriftelijk gevoerd in het Nederlands op het niveau van een moedertaalspreker.
Leerresultaat 6: TALENKENNIS EN COMMUNICATIE in het FRANS en ENGELS	Zowel intern als extern, doelgericht en zelfstandig communiceren met diverse stakeholders. De bedrijfscommunicatie wordt zowel mondeling als schriftelijk gevoerd in het Engels en het Frans en dat op het ERK-niveau B2.
Leerresultaat 7: ICT en NIEUWE MEDIA	Doeltreffend en vlot toepassen van geschikte ICT-tools en nieuwe media ter ondersteuning van de werking van het bedrijf of de organisatie.
Leerresultaat 8: INFORMATIE EN ONDERZOEK	Zelfstandig vanuit een concrete vraagstelling binnen de context van het bedrijf/de organisatie planmatig relevante gegevens opzoeken, kritisch analyseren, selecteren en verwerken (evalueren, synthetiseren, rapporteren en presenteren).

Leerresultaat 9: SAMENWERKEN IN INTERCULTURELE, DIVERSE, MULTIDISCIPLINAIRE OF INTERNATIONALE BEROEPSOMGEVING	Efficiënt en constructief samenwerken in en meebouwen aan een multidisciplinaire, diverse en interculturele beroepsomgeving zowel met de collega's als met de verschillende stakeholders in binnen- en buitenland.
Leerresultaat 10: DUURZAAMHEID EN INTEGRITEIT	Ethisch en maatschappelijk verantwoord handelen conform de beroepsdeontologie, normen en waarden van het bedrijf/de organisatie en hierbij rekening houden met het duurzame aspect van ondernemen, ook onder moeilijke omstandigheden.
Leerresultaat 11: ONDERNEMINGSZIN, CREATIVITEIT EN PROBLEEMOPLOSSEND DENKEN	Binnen het bedrijf/de organisatie ondernemingszin en doorzettingsvermogen tonen op een creatieve wijze om zo innovatie te initiëren of problemen op te lossen en een meerwaarde te creëren voor de omgeving
Leerresultaat 12: KWALITEITSBEWUSTZIJN EN ZELFSTURING	Proactief een eigen bijdrage leveren tot de kwaliteitszorg van het bedrijf of de organisatie door de effectiviteit en de efficiëntie van eigen werkzaamheden vorm te geven, te controleren, bij te sturen en zo tot nieuwe inzichten en procedures te komen.
Leerresultaat 13: KLANTVRIENDELIJKHEID EN RELATIE- en REPUTATIEMANAGEMENT	Aangaan, ontwikkelen en onderhouden van contacten zowel via online als offline relatie- en netwerkbeheer en dit in functie van het aanbieden van een correcte, adequate en klantgerichte service en het ondersteunen van het imago/de promotie van het bedrijf/ de organisatie.
Leerresultaat 14: PERSOONLIJKE EN PROFESSIONELE ONTWIKKELING	Initiatieven nemen tot verdere eigen professionalisering door inzicht in eigen talenten en groeipunten en door identificatie van maatschappelijke ontwikkelingen en kansen in het (internationaal) werkveld.
Opleidings specifieke leerresultaten voor de afstudeerrichtingen	Omschrijving
Leerresultaat 15: TALENKENNIS EN COMMUNICATIE DUIJS/SPAANS	Zowel intern als extern, doelgericht en zelfstandig communiceren met diverse stakeholders. De bedrijfscommunicatie gebeurt zowel mondeling als schriftelijk in het Duits op het ERK-niveau B1+ à B2 / in het Spaans op het ERK niveau B1+.
Leerresultaat 16: HRM-ADVIES	Onderbouwde beleidsmatige adviezen verstrekken op het gebied van human resources management door het inzicht in de HRM-domeinen en het people management actief te vertalen naar voorstellen van processen en procedures die aangepast zijn aan de specifieke noden van het bedrijf of de organisatie en van de personeelsleden.
Leerresultaat 17: EVENEMENTEN ORGANISEREN	Bedenken, organiseren en uitvoeren, van concept tot evaluatie, van MICE, sportieve, culturele en vrijetijdsevenementen.

Leerresultaat 18: AFSTEMMING ADMINISTRatieve PROCESSEN EN OMGANG PATIËNTEN	Het kader begrijpen waarbinnen (para)medici denken en dat omzetten in administratieve processen en in een correcte omgang met de cliënt, rekening houdend met het beleid van de organisatie en de heersende maatschappelijke visie op gezondheidszorg.
Attitudes	Omschrijving
Attitude 1: INITIATIEF	Werk zien en aanpakken, alle opdrachten uitvoeren (ook degene die hij/zij minder graag doet) en melden wanneer een taak is afgerond, zelf constructieve voorstellen doen en spontaan acties ondernemen.
Attitude 2: INZET EN DOORZETTINGSVERMOGEN	Kunnen doorzetten en niet vlug opgeven, alert kunnen blijven (ook bij langdurige opdrachten), goed werktempo.
Attitude 3: STIPTHEID	Altijd verwittigen bij afwezigheid. Stipt zijn op alle vlakken. Sommige taken vóór de deadline afleveren. Regels en afspraken correct interpreteren volgens de situatie en spontaan toepassen.
Attitude 4: KWALITEIT- EN DOELGERICHTHEID	Routinetaken kunnen uitvoeren, nauwkeurigheid beogen, frequentie van fouten.
Attitude 5: KRITISCHE ZIN EN OPENHEID VOOR FEEDBACK	Fouten kunnen en willen inzien, eigen werk kunnen controleren, luisteren naar opmerkingen van anderen en hiermee rekening kunnen houden.
Attitude 6: LEERGIERIGHEID	Interesse tonen in het werk, vragen naar feedback, recente evoluties opvolgen.
Attitude 7: ASSERTIVITEIT	Zelfvertrouwen uitstralen, eigen mening durven verdedigen, overtuigingskracht hebben, kan zich ten aanzien van meerderen gemakkelijk uitdrukken.
Attitude 8: ANALYTISCH VERMOGEN	Verbanden kunnen leggen tussen verschillende soorten informatie, onderscheid kunnen maken tussen feiten enerzijds en interpretaties anderzijds, hoofd- en bijzaken kunnen onderscheiden.
Attitude 9: SYNTHETISCH VERMOGEN	Alternatieven kunnen afwegen en tot de juiste conclusie kunnen komen, genuanceerde voorstellen kunnen formuleren bij de oplossing van een probleem, vanuit verzamelde informatie syntheses kunnen maken.
Attitude 10: DISCRETIE	Op eigen initiatief een gepaste houding aannemen, gepaste kledij dragen afhankelijk van de situatie. Goed weten welke informatie wel of niet gezegd mag worden. Met belangstelling luisteren naar wat anderen bezighoudt.