



# Mentorenboekje

Graduaat Travel Support  
Thomas More Mechelen – Antwerpen vzw

Academiejaar 2023 - 2024

THOMAS  
MORE

Beste partner en mentor,

We zijn heel blij dat u de taak van mentor opneemt. In de graduaatsopleidingen is leren uit de praktijk een essentieel onderdeel. De begeleiding door de mentor is daarbij cruciaal voor het leren van de studenten.

Als bedrijf of organisatie bent u een onmisbare schakel in de opleiding van graduaatsstudenten Travel Support.

Met dit boekje willen wij u een leidraad en hulpmiddel bieden bij het begeleiden van onze studenten tijdens hun werkplekleren. Zo weet u wat u van ons en onze studenten kan verwachten en waar wij uw professionaliteit en ondersteuning goed kunnen gebruiken.

Heeft u na het overlopen van deze brochure nog vragen of opmerkingen, aarzel dan niet ons te contacteren.

Wij kijken uit naar een fijne samenwerking!

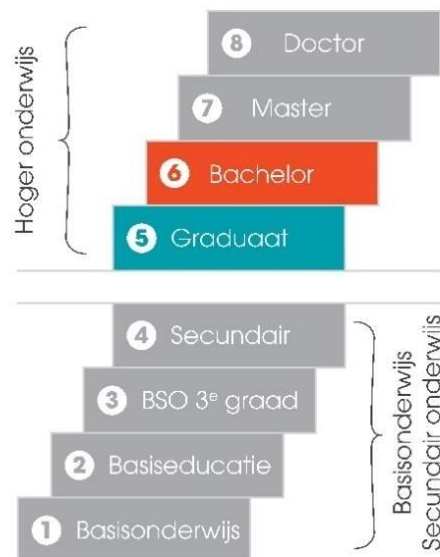
# Inhoudstafel

Inhoudstafel .....	2
1. Wat is een graduaatsopleiding? .....	3
2. Wat is werkplekieren? .....	4
3. De student op je werkvloer .....	7
4. Het werkplek/stageportaal.....	11
5. Administratieve regelingen voor de start.....	12
6. Jouw hulplijnen.....	13
7. Opleidingskader Graduaat Travel Support .....	15
8. Werkplekieren binnen Graduaat Travel Support .....	20
9. Competenties en beroepstaken voor de student op de werkvloer .....	22

# 1. Wat is een graduaatsopleiding?

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

Het onderwijs in Vlaanderen is opgevat als een ladder met 8 niveaus. Bij niveau 4 spreekt men over het secundair onderwijs. Vanaf niveau 5 start het hoger onderwijs met de graduaatsopleiding. Dit is een officieel diploma hoger onderwijs.



Figuur 1: Niveaus onderwijs Vlaanderen

Een graduaatsopleiding is een 2-jarige opleiding, waarin student het vak leert door vooral te DOEN en minder op de schoolbanken zit. Zo staat de student minstens één vierde van de schooltijd op de werkvloer, ook wel 'werkplekleren' genoemd. 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.

Wil je een uitgebreidere toelichting? Bekijk dan het filmpje op de website van Thomas More over de graduaatsopleidingen.

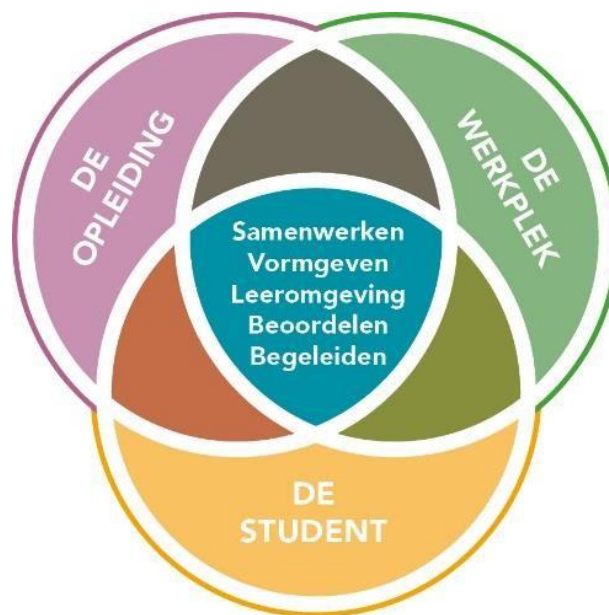


(link: <https://thomasmore.be/de-troeven-van-een-graduaatsopleiding>)

## 2. Wat is werkplekleren?

Werkplekleren is 'leren' op de werkplek, met de reële arbeidssituatie als leeromgeving en werkelijke problemen als leerobject. In elk semester van de opleiding komt werkplekleren aan bod en neemt het toe in complexiteit en volume. Dit gaat van verkennend, explorerend, specialiserend naar verdiepend.

Thomas More werkt hiervoor graag samen met tal van bedrijven en organisaties. We streven hierbij naar een optimale match tussen de student en het bedrijf of de organisatie, zodat werkplekleren een win-win-situatie wordt voor alle partijen. Bedrijf/organisatie en de hogeschool dragen op een wezenlijke manier bij aan het leerproces van de student.

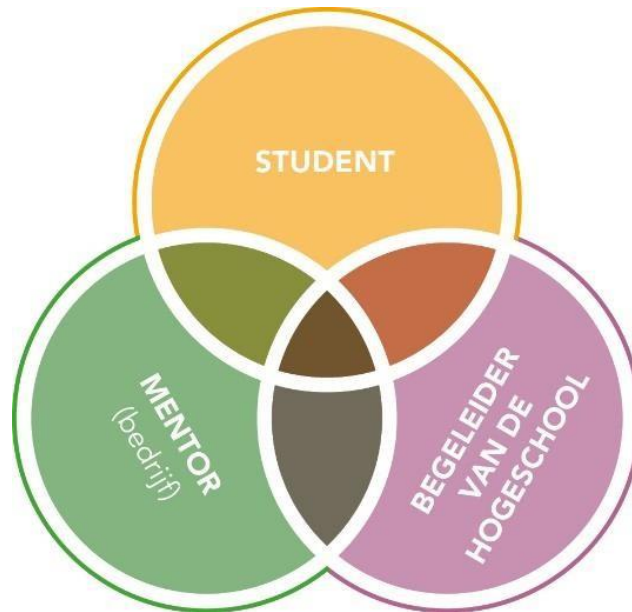


Figuur 2: Betrokken partijen werkplekleren

### Rol van de hogeschool

De **werkplekbegeleider** van de hogeschool:

- helpt de student bij het vinden van een werkplek;
- zorgt achter de schermen voor de administratie, verzamelt de verplichte documenten, houdt afwezigheden bij, organiseert de onthaaldagen en terugkomenten;
- biedt ondersteuning aan de mentoren uit uw bedrijf of organisatie;
- voert werkplekbezoeken uit om het leerproces te ondersteunen;
- is het aanspreekpunt bij praktische of administratieve problemen;
- maakt de student bewust van zijn/haar verantwoordelijkheid in het leerproces;
- is de eindverantwoordelijke in de evaluatie van de student. Dit wil zeggen dat hij of zij samen met de mentor de eindscore van de student bepaalt op basis van het beoordelingsformulier (rubric), het digitaal portfolio met opdrachten en de werkplekbezoeken.



Figuur 3: Rollen werkplekleren

## Rol van de werkplek (bedrijf/organisatie)

Het **bedrijf** of de **organisatie** verbindt zich ertoe:

- een mentor voor de student aan te stellen;
- klanten/cliënten 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;
- de student de ruimte te bieden om te werken aan de opdrachten vanuit de opleiding die opgenomen zullen worden in een digitaal portfolio;
- bereid te zijn om de student toegang te geven tot bepaalde informatie die nodig is om het leerproces te garanderen.

Als **mentor**:

- beschikt u over relevante werkervaring en ervaring met coaching, training, begeleiding;
- garandeert u een kwaliteitsvolle begeleiding voor de student;
- stelt u samen met de student (voor hem/haar) voldoende uitdagende, maar haalbare leerdoelen op;
- spreekt u de student wekelijks over zijn/haar prestaties en kwaliteit van het werk, stuurt u hem/haar bij waar nodig, vult u een evaluatieformulier of rubric (zie verder) in en geeft u een korte toelichting;
- stemt u op regelmatige basis af met de werkplekbegeleider van de opleiding.

## Beoordelingsformulier (rubric)

Een rubric is een instrument dat wij als hogeschool gebruiken om de student te beoordelen. In de linkse kolom vind u de criteria van een vaardigheid of taak terug waarop de student wordt beoordeeld. In de kolommen daarnaast vind u een omschrijving van het gedrag dat we onvoldoende, voldoende of goed vinden voor dat specifieke criterium.

Doordat de verschillende niveaus concreet omschreven zijn, weet u als mentor wat wij in de graduaatsopleiding Travel Support verwachten. Ook de student ziet duidelijk omschreven wat van hem of haar verwacht wordt als hij voldoende of meer wil behalen.

Tijdens de gesprekken die u als mentor met de student zal voeren, zal deze rubric de leidraad vormen. Op basis van de rubric geeft u feedback, beslist u welke taken de student moet uitvoeren om de vaardigheden in de rubric te oefenen en spreekt u een eindoordeel uit.

Desgevallend zullen de verschillende rubrics die u als mentor tijdens het werkplekleren invult, op het einde van het werkplekleren heel mooi de evolutie van de student weergeven.

We bezorgen de mentor steeds de rubric van de opleiding die de student volgt vóór het werkplekleren van start gaat. Zo weet de mentor vooraf waar de lat wordt gelegd.

Ook de student krijgt inzicht in de verscheidene beoordelingscriteria. Na het plaatsvinden van het werkplekleren wordt hem of haar immers gevraagd een zelfevaluatie in te vullen. Deze komt volledig overeen met de rubric die de mentor invulde na afloop van het werkplekleren. Dit biedt een ideaal instrument om te bekijken of de student kritisch tegenover zichzelf staat en dezelfde sterke en zwakke punten bij hem of haar kan onderscheiden.

## Rol van de student

De **student**:

- stelt zich open om bij te leren;
- neemt de verantwoordelijkheid om in gesprek te gaan met de mentor en de begeleider van de school indien hij vragen heeft;
- reflecteert op alle leeractiviteiten via documenten die door de school worden aangereikt;
- stelt zich respectvol op naar de mentor, werknemers en klanten van de organisatie;
- respecteert de veiligheidsregels die gelden binnen de organisatie.

### 3. De student op je werkvloer



Figuur 4: Traject student op de werkvloer

#### De eerste week op de werkvloer

##### **Maak kennis met de student.**

Een kort gesprek met de student in het begin van de eerste werkdag stelt de student onmiddellijk op zijn/haar gemak. Waarom is de student deze opleiding gaan volgen? Waar liggen zijn/haar interessegebieden binnen de opleiding? Wat verwacht hij/zij van een job binnen deze sector? Kent hij/zij het bedrijf al een beetje? Welke voorbereidende opleiding heeft hij/zij in het secundair onderwijs gevolgd?

##### **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. Gebruik hiervoor de rubric. Deze beschrijft wat de student moet KUNNEN op het einde van het werkplekieren. Op basis van de rubric en de bijhorende beroepstaken kan je samen met de student een plan van aanpak maken. Dit plan kan je bijsturen tijdens de periode van werkplekieren.

##### **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 taken die ook in de rubric terug te vinden zijn? Welke kan de student onder begeleiding gaan uitvoeren? Welke kan hij zelfstandig uitvoeren?

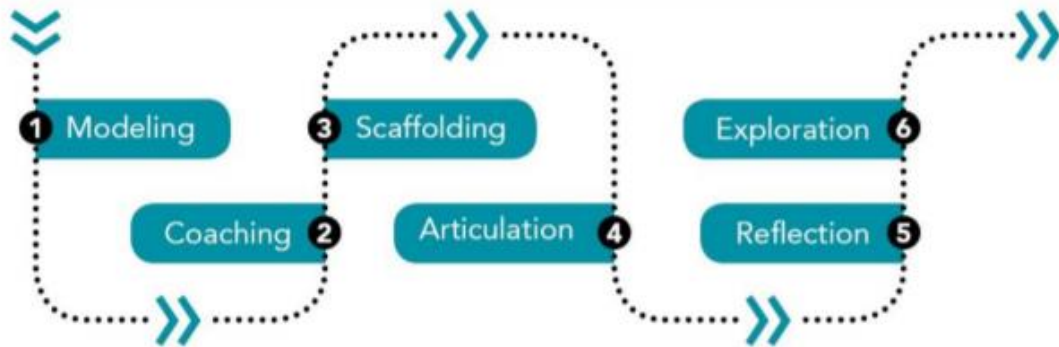
Vanuit de hogeschool zal de begeleider de student uiteraard stimuleren om zelf ook leerkansen te zien, te formuleren en er werk van te maken.



## De student aan het werk

### Coach de student tijdens het werkplekleren.

De student werkt tijdens het werkplekleren steeds nauw met u samen. Het is de bedoeling dat de student groeit in een aantal competenties. Dat betekent dat hij/zij in een eerste fase observeert hoe u 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 begeleidt u de student bij dit groeiproces. U kan dat op verschillende manieren doen.



Figuur 5: Proces coaching tijdens werkplekleren

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

## Ga wekelijks in gesprek met de student

Tijdens het werkplekleren heeft u elke week een gesprek met de student. Dat gesprek hoeft niet langer dan 30 minuten te duren. In het gesprek kijkt u samen met de student terug op wat en hoe hij geleerd heeft tijdens de voorbije week. U laat de student zelf formuleren wat hij/zij geleerd heeft. Dan geeft u feedback en extra tips als dat nodig blijkt.

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

De rubric vormt de leidraad voor het gesprek. Hier volgen een aantal tips die u 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 u hem of haar begrepen hebt.
- Houd de student een spiegel voor: Toon aandacht voor de gevoelens van de student en geef de kans om zich kwetsbaar op te stellen.
- Confronteer: Stel vragen als: "Hoe komt het dat...?".
- Doe nadenken: Stel vragen als: "Hoe zou je dit anders kunnen doen?".
- Inspireer: "Misschien is het een goed idee om....". Geef adviezen en bevestig de oplossing.
- Laat expliciteren: "Hoe ga je dit nu aanpakken?". Check of de verwachtingen van de student op dezelfde golflengte zitten als die van u.

Volgende onderwerpen kunnen tijdens het gesprek aan bod komen.

<b>De student</b>	<b>De mentor</b>
<b>Reflectie op de feedback van de mentor en de persoonlijke leerdoelen</b>	<b>Feedback op de uitvoering van de voorbije taken &amp; vooruitblik naar volgende taken</b>
Hoe zijn mijn werkzaamheden verlopen de afgelopen dagen? Wat verliep er goed en wat minder goed? (werkpunten)	Welke beroepstaken werden tot nu toe uitgevoerd? Hoe verliep dit? Moet dit anders?
Heb ik de aangeboden leerkansen voldoende benut?	Aan welke leertaken moet de student nog werken of welke moet hij hernemen?
Zijn er mogelijkheden tot leerkansen voor beroepstaak "X"?	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?
Op welke beroepstaken kan ik de komende dagen gaan werken?	Hoe zijn de afgelopen dagen verlopen op de werkvloer?
	Wat zijn de plannen voor de komende dagen? Aan welke beroepstaken zal de student gaan werken?

Tabel 1: Feedback van mentor en reflectie door student

Deze gesprekken zijn heel belangrijke leermomenten voor de student. Heeft u nog concrete vragen over inhoud en aanpak? Aarzel niet om de werkplekbegeleider te contacteren.

## Laatste week op de werkvloer

Op het einde van de periode werkplekieren zit u samen met de begeleider van de hogeschool en de student rond de tafel. U gaat na of alle beroepstaken beoordeeld werden en of de student het vereiste niveau heeft gehaald. U geeft feedback/toelichting aan de student en de werkplekbegeleider.

Indien van toepassing kijkt u samen met de student ook vooruit naar de volgende periode van werkplekieren. Dit is het geval als de student in hetzelfde bedrijf aan de slag blijft.

## Beoordeling van de student

De werkplekbegeleider van de school bepaalt dan de eindscore van deze periode van werkplekieren.

Hij/zij baseert zich daarvoor op:

- de ingevulde rubrics van de mentor;
- de contactmomenten van de werkplekbegeleider met de student waar de student reflecteert op zijn/haar functioneren;
- het digitaal portfolio van de student met o.a. opdrachten;
- Indien van toepassing: de eindpresentatie van de student.

## 4. Het werkplek/stageportaal

### Hoe toegang krijgen tot het stageportaal?

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

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 uw spamfolder even na wanneer u 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 voornaamste reden om het stageportaal te raadplegen is om de eindevaluatie van de student in te vullen. In de manual van het stageportaal (die u afzonderlijk zal ontvangen) vindt u meer informatie over de technische aspecten van het invullen van de vragenlijst.

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

## 5. 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.

### **Registratie van uw bedrijf/organisatie op het werkplek/stage portaal van Thomas More**

Om samen te werken, volstaat het om u te registreren op het [werkplekportaal van Thomas More](#). Hiermee geeft u alle gegevens die nodig zijn voor het opstellen van de overeenkomst voor het werkplekieren, waarin de rechten en plichten van de drie partijen (uw organisatie, Thomas More en de student) zijn vastgelegd.

### **Overeenkomst werkplekieren**

De overeenkomst werkplekieren is een contractuele verbinding tussen de hogeschool, de student en het bedrijf/de organisatie. Hierin worden de periode en te presteren uren opgenomen.

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.

Het door een vertegenwoordiger van de werkplek ondertekende contract dient opgeladen te zijn in het stageportaal voor de aanvang van de periode werkplekieren, waarbij er door de werkplekbegeleider een specifieke deadline kan gecommuniceerd worden. De **student** is hiervoor verantwoordelijk.

### **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 krijgt van het bedrijf/de organisatie een 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.

### **Verzekeringen**

De student blijft tijdens zijn werkplek verbonden aan de school en is daarom via de school verzekerd voor de ganse duur van het werkplekieren. Het is wel van belang om uw verzekering op de hoogte te brengen van de aanwezigheid van een student op uw werkvloer.

## 6. Jouw hulplijnen

### Wie kan je contacteren?

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

De begeleider vanuit de hogeschool zal voor start van het werkplekleren worden toegewezen aan de student. U kan hem/haar contacteren voor inhoudelijke aspecten van het leerproces vb. leerkansen, beroepstaken,...

Contactgegevens:

- Werkplekleren toeristisch informatiekantoor:
  - Linn Verschueren ([linn.verschueren@thomasmore.be](mailto:linn.verschueren@thomasmore.be))
  - Eva Van Herbruggen ([eva.vanherbruggen@thomasmore.be](mailto:eva.vanherbruggen@thomasmore.be))
- Werkplekleren reisagent:
  - Linn Verschueren ([linn.verschueren@thomasmore.be](mailto:linn.verschueren@thomasmore.be))
  - Dominique Verbeeck ([dominique.verbeeck@thomasmore.be](mailto:dominique.verbeeck@thomasmore.be))

De **opleidingsverantwoordelijke** coördineert de organisatorische en administratieve activiteiten tussen de hogeschool en de werkplek. Je kan haar contacteren voor praktische aspecten van het leerproces vb. werkplekcontract, verzekeringen, ...

Contactgegevens:

Linn Verschueren

[linn.verschueren@thomasmore.be](mailto:linn.verschueren@thomasmore.be)

+32 472 07 14 37

### 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 of werkplekcoördinator 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 werkplekleren binnen jouw bedrijf coördineert of de werkplekcoördinator 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.

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

Als de student langdurig gewettigd afwezig is en als er daardoor te weinig evaluatiegegevens beschikbaar zijn, zal de hogeschool in overleg met het bedrijf een nieuwe werkplekperiode of werkplek voorstellen aan de student. Er zal daarbij uiteraard rekening gehouden worden met de situatie van de student.

**... er een ongeval is gebeurd**

Wanneer de student bij de uitvoering van het werkplekleren, 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 werkplekleren niet bekend zullen maken aan derden, tenzij ze hiervoor de schriftelijke toestemming hebben gekregen van de werkgever.

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

## Andere vragen?

Neem contact op met de begeleider van de hogeschool of werkplekcoördinator van de hogeschool.

## 7. Opleidingskader Graduaat Travel Support

De opleiding Graduaat Travel Support is opgebouwd volgens een algemeen opleidingskader waarin de visie en het eindprofiel van de afgestudeerde waarneembaar zijn. Het weerspiegelt de **beroepspraktijkgerichte aanpak** enerzijds en anderzijds het **centraal stellen van de student en zijn/haar ontwikkeling**.

Dit uit zich in drie dimensies:

1. De visie op het beroep
2. De visie op onderwijs
3. De visie op toetsing

### 1. De visie op het beroep

Ter bepaling van de visie op het (toekomstig) beroep van een afgestudeerde Graduaat Travel Support, wordt er gekeken naar de beoogde leerresultaten die vertaald worden naar **beroepsrollen** en **ondersteunende rollen**.

Ter bepaling van de beroepsrollen werd het toekomstig beroepsprofiel van een afgestudeerde Graduaat Travel Support ingedeeld in rollen die hij of zij in verscheidene functies en werkcontexten altijd in meerdere of mindere mate zal uitvoeren.

Concreet worden er voor de opleiding Graduaat Travel Support 3 **beroepsrollen** onderscheiden:

1. **Serviceverlener:** De gegradueerde in de travel support is als serviceverlener gericht op optimale service door zich in de verschillende klanttypes in te leven en service op maat te geven, zowel fysiek als via digitale kanalen. Hij zorgt voor een warm en aantrekkelijk onthaal van klanten én leveranciers en blijft in alle contexten respectvol en klantvriendelijk handelen. Hij luistert actief en detecteert de noden van de klant, interpreteert hun wensen op de juiste manier en speelt adequaat in op hun verwachtingen. De travel support medewerker verleent service op een overtuigende en constructieve manier.
2. **Verkoper:** De gegradueerde in de travel support informeert en adviseert de klant als verkoper op een authentieke, correcte en klantgerichte manier. Bovendien straalt hij de passie uit voor de job. Hij kent zijn producten en doet een reis- voorstel op maat op basis van het bestaande aanbod en de vraag van de klant. Hij is commercieel ingesteld en verkoopt eventueel geschikte aanvullende diensten. Als verkoper peilt hij naar de tevredenheid van klanten en is oprecht in de dienstverlening bij klachten na verkoop en bouwt aan een relatie van vertrouwen.
3. **Administratieve duizendpoot:** De gegradueerde in de travel support verzorgt als administratieve duizendpoot de administratieve en financiële opvolging van de opdrachten die aan hem toegewezen zijn. Hij is accuraat en efficiënt. Hij kan vlot overweg met reservatiesoftware en andere relevante IT-tools ter ondersteuning van zijn werkzaamheden. Hij volgt sociale mediakanalen en/of website van de werkplek op en doet suggesties om deze up-to-date te houden.



De 2 **ondersteunende rollen** bevatten skills die in alle beroep specifieke rollen terugkomen en worden gebundeld, namelijk:

1. **Communicator:** Als communicator communiceert de gegradueerde in de travel support vanuit een respectvolle en open houding, zowel mondeling als schriftelijk met de klant, collega's en stakeholders. Hij gebruikt hierbij verschillende methoden en instrumenten afgestemd op de behoeften en de situatie. Hij zorgt voor een professionele communicatie in lijn met de bedrijfsstijl. Hij beschikt over adequate communicatieve skills in het Nederlands, en zet basiskennis Frans en Engels in bij standaard procedurele situaties.
2. **Groeiende professional:** Als groeiende professional ontwikkelt de gegradueerde in de travel support een eigen gepaste beroepshouding die aansluit bij de missie, visie en strategie van zijn bedrijf of organisatie. Hij neemt verantwoordelijkheid op voor zijn handelen en is zich bewust van zijn rol/aandeel binnen en buiten zijn bedrijf/organisatie. Hij draagt duurzaamheid hoog in het vaandel.

Als lid van een team in een bedrijf/organisatie draagt hij op een actieve manier bij aan gezamenlijk vooropgestelde doelen en optimale klantentevredenheid. Hij deelt kennis, skills en ervaringen met collega's. Samen met collega's realiseert hij een vlotte service op maat van de klant. Hij werkt efficiënt en accuraat.

Hij bouwt zijn kennis verder op en gaat een continu leerproces aan waarbij hij gebruik maakt van de deskundigheid van zijn collega's. Hij waardeert hun inbreng en staat open voor hun feedback. Hij bouwt aan zijn eigen professionele netwerk, volgt de trends op en zet dit in om zijn kennis en skills uit te breiden.

Visueel ziet dat er uit als volgt:



*Figuur 6: Opleidingskader Graduaat Travel Support*

## 2. De visie op onderwijs

Het vakkenpakket of curriculum van de opleiding wordt samengesteld op basis van enerzijds de visie op het beroep (zie puntje [1. De visie op het beroep](#)), maar anderzijds ook vanuit de visie die werd geformuleerd op onderwijs.

Binnen de graduaatsopleidingen werd er geopteerd om te werken aan de hand van 3 leerlijnen:

a) **Ondersteunende praktijkleerlijn**

Dit betreft de ondersteunende vakken waarin theorie en praktijk maximaal geïntegreerd wordt behandeld op basis van cases en toepassingen. Praktijkgericht onderwijs staat namelijk centraal!

b) **Professionele ontwikkelingsleerlijn**

Door middel van **coaching** wordt er tevens maximaal ingezet op de student. Zijn of haar ontwikkeling staat hierin centraal. Via het aanreiken van allerhande tools wordt de student maximaal uitgedaagd ter **professionele zelfontwikkeling en zelfsturing**. Hij of zij wordt hierin begeleid door verscheidene coaches.

c) **Geïntegreerde praktijkleerlijn**

Deze leerlijn bevat twee type vakken.

Eenzijds worden er verscheidene **talent labs** aangeboden die de student optimaal voorbereiden op het werkplekleren nadien (of parallel lopend). De werkplek wordt in de klas gesimuleerd, aan de hand van rollenspelen, waarin bedrijf reële taken en situaties aan de student worden voorgeschoteld. Naast de benodigde hard skills worden ook de soft skills niet vergeten. Voordeel is dat de student een eerste kennismaking maakt met hoe het op de werkplek effectief gebeurt vanuit een veilige leeromgeving.

Anderzijds maakt in deze integrale leerlijn ook het **werkplekleren** een belangrijk deel uit van de opleiding. Liefst één vierde van de opleiding vertoeft de student op de werkplek en leert hij of zij al doende! De mentor op het bedrijf/organisatie maakt hierin een belangrijk deel uit van het leerproces. Hoewel de student reeds een eerste keer zijn toekomstige taken heeft ingeoeffend in het talent lab voordien (of parallel), wordt hij/zij getriggerd de opgedane kennis en vaardigheden om te zetten op de werkplek.

Het hanteren van deze drie leerlijnen heeft geleid tot de samenstelling van onderstaand vakkenpakket, uitgesplitst per kwartaal en tevens per opleidingsfase. Wat tussen haakjes staat is het aantal studiepunten gekoppeld aan het opleidingsonderdeel. Dit geeft een indicatie van de studiebelasting die van de student wordt verwacht.

Semester 1	Semester 2	Semester 3	Semester 4
<b>Ondersteunende praktijkleerlijn</b>			
Professionele communicatie (6) Geïntegreerd taalproject ENG/FR (3) ICT Basics (3)	Social Media (3) Geïntegreerd taalproject ENG/FR (3) Reisproducten en - bestemmingen (6)	Interculturele communicatie (3) Commerciële vaardigheden NDL/EN/FR (3) Wetgeving & verzekering (3)	
<b>Professionele ontwikkelingsleerlijn</b>			
Beroepsexploratie (3) Skills & talents (3)	Professionele skills (3)	Professionele ontwikkeling (6)	
<b>Geïntegreerde praktijkleerlijn</b>			
Talent lab: Serviceverlener (9)	Talent lab: Reisagent (9)	Talent lab: Reisorganisator (9)	Werkplekieren: Toeristisch informatiekantoor of reiskantoor (30)
Werkplekieren: Serviceverlener (6)	Werkplekieren: Reisagent (6)	Werkplekieren: Reisorganisator (6)	

Tabel 2: Opbouw vakken

### 3. De visie op toetsing

De vakken die behoren tot telkens één van boven vernoemde leerlijnen, vragen een andere manier van toetsen.

a) **Ondersteunende praktijkleerlijn**

Gezien de focus op praktijkgerichte toepassingen en cases, dient de toetsing hierop afgestemd te worden. Dit wil zeggen dat ook in de evaluatie de elementen zo authentiek mogelijk dienen te zijn. Dit impliceert een minimale toetsing van reproductie, maar wel een **maximale toetsing van praktijktoepassingen** en de verweven benodigde inzichten.

b) **Professionele ontwikkelingsleerlijn**

Het beoordelen van de vakken behorende tot de loopbaanleerlijn gebeurt via het **e-porfolio**. De professionele houding en de vereiste attitudes worden kritisch door de student bekeken en bijgestuurd waar nodig. Dit e-porfolio is een handige tool die gebruikt wordt over alle opleidingsfases heen, gezien de student een continue ontwikkeling doormaakt vanaf het instappen in de opleiding tot het effectief afstuderen. Bovendien wordt dit e-porfolio ook door de student aangevuld vanuit de integrale leerlijn. Het spreekt voor zich dat de student zichzelf beter leert kennen gedurende het werkplekleren en dat dit een (grote) impact heeft op zijn of haar ontwikkeling.

c) **Geïntegreerde praktijkleerlijn**

De integrale leerlijn vraagt een **geïntegreerde manier van toetsen**. Gezien de authenticiteit van (beroeps)taken waarmee de student te maken krijgt, dient de toetsing conform te gebeuren. De mentor en het werkveld in het algemeen is daarin een cruciale partner ter bepaling van de vereiste evaluatiecriteria.

## 8. Werkplekieren binnen Graduaat Travel Support

In het curriculum van de opleiding Graduaat Travel Support zijn meerdere werkplekperiodes voorzien met elk een aparte focus. In elk semester van de opleiding komt werkplekieren aan bod en neemt het takenpakket toe in complexiteit en volume. Dit gaat van verkennend en explorerend naar meer specialiserend en heeft ten slotte een verdiepend karakter.

Binnen het Graduaat Travel Support wordt het werkplekieren in lint twee dagen per week georganiseerd, waardoor de wisselwerking tussen wat studenten in het Talent Lab leren en op de werkplek versterkt wordt.

Het sluitstuk van de opleiding is het alomvattend blok werkplekieren waarin onze studenten de kans krijgen om als volwaardige medewerker deel uit te maken van het bedrijf waarin ze terecht komen. Hierin worden alle geleerde vaardigheden en kennis door de student aangewend en benut op de gekozen werkplek.

### Werkplekieren: Serviceverlener

#### Doel

Tijdens het eerste semester doen studenten hun werkplekieren in een toeristisch informatie-kantoor. De beroepsrollen serviceverlener en administratieve duizendpoot staan hierin centraal.

#### Focus

De student leert tijdens het werkplekieren het reilen en zeilen van een toeristisch informatiekantoor kennen en leren om op een klantgerichte manier in te gaan op vragen en noden van de klanten.

Link beroepsrollen

- Serviceverlener
- Administratieve duizendpoot

#### Student-stagiair

Voor studenten uit de eerste opleidingsfase.

#### Duurtijd en periode

- 8 weken, 2 dagen per week (De studenten volgen nog 3 dagen per week les)
  - 20/11/2023 – 26/01/2024 (onderbroken door 2 weken Kerstvakantie)

## Werkplekieren: Reisagent

### Doel

In het tweede semester organiseren we het werk- plekieren binnen de context van een reiskantoor, met als centrale beroepsrollen verkoper en administratieve duizendpoot.

### Focus

De student leert een verkoopgesprek voeren en een dossier opstellen, inclusief een prijsofferte. Onze studenten nemen hun rol als reisagent volwaardig op.

Link beroepsrollen

- Verkoper
- Administratieve duizendpoot

### Student-stagiair

Voor studenten uit de eerste opleidingsfase.

### Duurtijd en periode

- 8 weken, 2 dagen per week (De studenten volgen nog 3 dagen per week les)
  - 22/04/2024 – 14/06/2024

## 9. Competenties en beroepstaken voor de student op de werkvloer

Nadat de student een definitieve werkplek heeft toegewezen gekregen, zal hij of zij wederom langskomen om het **toekomstig takenpakket** met de werkplekmentor te bespreken. Dit takenpakket is uiteraard afhankelijk van de fase waarin het werkplekleren plaatsvindt.

Als leidraad en hulpmiddel is er een olijsting gemaakt van de mogelijke beroepstaken en competenties die de student kan uitoefenen op de werkplek. **Bij aanvang van het werkplekleren wordt aan de werkplekmentor gevraagd aan te vinken welke taken de student specifiek tijdens het werkplekleren zal kunnen uitvoeren. De aangevinkte opdrachten zullen dan later door de werkplekmentor kunnen worden beoordeeld. Tevens zal de student zichzelf beoordelen op basis van de aangevinkte taken.**

De mogelijke beroepstaken en competenties die gedurende het werkplekleren kunnen worden volbracht zijn gelinkt aan de **opleidingsrubric met beroepsrollen**. Deze opleidingsrubric werd opgesteld met oog op het profiel van de afgestudeerde (benodigde vaardigheden en attitudes) dat de opleiding Graduaat Travel Support wenst af te leveren na doorlopen van het opleidingstraject.