



# Bpv-o-handboek

Voor studenten,  
praktijkopleiders & bpv-begeleiders

Ontwikkelingsgerichte stage luchtvaartdienstverlening cohort 2023

# Contactgegevens school

## Gegevens studieloopbaanbegeleider

Voordat de stage begint, is de slb'er (studieloopbaanbegeleider) voor de student het eerste aanspreekpunt. De slb'er begeleidt het zoeken naar een stageplek en kan ook helpen met het aanvragen van de praktijkovereenkomst (POK).

Naam :  
Tel. nr. :  
E-mail :  
Werkdagen :

## Gegevens bpv-begeleider

Bij aanvang van de stage of ervoor neemt de bpv-begeleider vanuit school contact op met student en de praktijkopleider van het stagebedrijf. De student kan altijd ook in Eduarte in het dashboard via 'stage' zien wie de bpv-begeleider is. Deze rol heet hier schoolbegeleider.

Naam :  
Tel. nr. :  
E-mail :  
Werkdagen :

## Gegevens bpv-coördinator

De bpv-coördinator is bereikbaar wanneer er vragen of problemen zijn waar de bpv-begeleider, praktijkopleider en student onderling niet uitkomen.

Naam : Eric Stam  
Tel nr. : 06 510 849 90  
E-mail : [bpvolutonbaan@albeda.nl](mailto:bpvolutonbaan@albeda.nl)  
Werkdagen : ma, di, woe, do

## Gegevens bpv-bureau

Albeda Rotterdam The Hague Airport College maakt deel uit van het cluster Hospitality binnen Albeda College. Ons cluster heeft een eigen stagebureau. Neem contact op voor algemene vragen over de bpv, de administratieve afwikkeling van praktijkovereenkomsten, inlogcodes voor de urenregistratie in Eduarte en het doorgeven van vacatures.

Email : [bpvbureauhospitality@albeda.nl](mailto:bpvbureauhospitality@albeda.nl)  
Telefoon : 0638554646  
Website : [www.albeda.nl/bpv-bureau-cluster-hospitality](http://www.albeda.nl/bpv-bureau-cluster-hospitality)

## Gegevens student service desk RTHA Lutonbaan

Bij ziekte / verzuim meldt de student zich af bij de praktijkopleider volgens afspraken die daarvoor gelden bij het bedrijf. Tevens dient de student bij ziekte / verzuim een mail te sturen met reden: [absentielutonbaan@albeda.nl](mailto:absentielutonbaan@albeda.nl). De student neemt de bpv-begeleider en praktijkopleider mee in de cc.

## Inleiding voor de praktijkopleider

Beste praktijkopleider,

Wij waarderen het zeer dat u één van onze studenten gaat begeleiden. Als praktijkopleider bent u een onmisbare schakel om van de ontwikkelingsgerichte bpv een leerzame en succesvolle periode te maken in het leerproces van onze student(en). Daarom graag het verzoek om de inhoud van dit bpv-handboek goed door te nemen. Het handboek bevat belangrijke informatie voor zowel de student als de praktijkopleider.

De ontwikkelingsgerichte bpv is voor veel studenten een eerste kennismaking met de arbeidsmarkt. Uit ervaring weten we dat drie randvoorwaarden tijdens de bpv daarom erg belangrijk zijn: **verwachtingen, vertrouwen en veiligheid.**

Wij doen op school ons uiterste best om studenten goed voor te bereiden op de eerste stage. Naast een goede match is het scheppen van heldere verwachtingen vaak cruciaal voor het succes. Hopelijk helpt deze handleiding u om te begrijpen wat wij van onze studenten verwachten en hoe wij onze studenten begeleiden.

Maak daarnaast ook zelf aan het begin goed duidelijk wat u van een stagiair verwacht. Daarnaast vertrouwen we ook op uw begeleiding. We verwachten dat er voldoende begeleidingsgesprekken worden gevoerd met onze stagiaires, dat stage-uren in ons systeem Eduarte regelmatig worden goedgekeurd en dat er sprake is van pro-actieve communicatie richting school indien dat nodig is. Tot slot zijn we samen verantwoordelijk voor een veilig leerproces. Dit vraagt om een klimaat waar studenten zich op hun gemak voelen, fouten mogen maken en vragen mogen stellen.

Soms hebben studenten een extra ondersteuningsbehoefte of is er maatwerk nodig als het gaat om het afronden van een stage buiten de vaste stageperiode om. In die gevallen proberen we altijd in goed overleg tot een oplossing te komen. Schroom niet om bij twijfels of vragen hierover contact met school op te nemen. Op pagina 2 vindt u onze contactgegevens.

Veel plezier en succes in de begeleiding gewenst!

Eric Stam  
Coördinator bpv ontwikkelingsgericht

Samira Abid  
onderwijsleider Albeda Lutonbaan

## Inleiding voor de student

Beste student,

Je staat aan de begin van je eerste bpv-periode binnen deze opleiding. Voor jou betekent het dat deze stage een mogelijkheid is om te leren in de praktijk. Het is je kans om te laten zien wat je inmiddels al op school geleerd hebt en hoe ver je al bent in jouw professionele ontwikkeling.

De ontwikkelingsgerichte bpv is de plaats waar je leert hoe je je als toekomstig werknemer kunt manifesteren. Deze bpv-o kent daarom twee belangrijke pijlers: **beroepshouding** en **beroepsbekwaamheid**. Een stagebedrijf mag een goede houding van jou verwachten met betrekking tot zaken zoals op tijd komen, goed en vriendelijk communiceren en het aannemen van een pro-actieve, leergierige houding. Dat is wat wordt verstaan onder een goede beroepshouding. Daarnaast leer je tijdens stage allerlei handelingen en vaardigheden. De mate waarin je die beheerst, bepalen jouw beroepsbekwaamheid.

In deze bpvo-handleiding vind je heel veel praktische informatie die je tijdens stage nodig hebt. Neem deze informatie dus goed door. Het is erg belangrijk dat je weet wat er van je wordt verwacht en dat je ook weet welke begeleiding je mag verwachten van jouw praktijkopleider en vanuit school.

De stage is een belangrijke periode in je leven die je moet gebruiken om al doende te leren. Gebruik deze tijd dus goed, zodat je na afloop kunt terugkijken op een leuke maar vooral leerzame periode.

Veel succes en werkplezier!

Eric Stam  
Coördinator bpv ontwikkelingsgericht

Samira Abid  
Onderwijsleider Albeda Lutonbaan

## Inhoud

Contactgegevens school .....	2
Inleiding voor de praktijkopleider .....	3
Inleiding voor de student .....	4
Hoofdstuk 1: Voorbereiding op de stage .....	6
Hoofdstuk 2: De beroepscontext tijdens jouw stage .....	13
Hoofdstuk 3 Begeleiding tijdens je stage.....	19
Hoofdstuk 4 Het schrijven van een stageverslag en opdrachten tijdens de stage .....	23
Hoofdstuk 5 Beoordeling van de stage .....	37
Bijlage 1: checklist voor het stageverslag .....	38
Bijlage 2: bila-formulier week.....	39
Bijlage 3: tussentijdse beoordeling van de beroepshouding .....	40
Bijlage 4: tussentijdse beoordeling van de beroepsbekwaamheid .....	41
Bijlage 5: eindbeoordeling van de beroepshouding .....	42
Bijlage 6: eindbeoordeling van de beroepsbekwaamheid .....	43
Bijlage 7: eindbeoordeling beroepspraktijkvorming .....	44
Bijlage 8: akkoord op stageverslag .....	45

# Hoofdstuk 1: Vorbereiding op de stage

In dit hoofdstuk leer je:

- Wanneer je stage gaat lopen
- Waar je stage kunt lopen
- Welke begeleiding je krijgt van school
- Welke afspraken je vooraf moet maken met het stagebedrijf
- Wat er gebeurt als je geen stageplek kunt vinden

## 1.1. Wanneer ga je stagelopen?

Voor de opleiding luchtvaartdienstverlening bij Rotterdam The Hague Airport geldt een vaste stageperiode in leerjaar 2, namelijk onderwijsperiode 5 en onderwijsperiode 6. Je krijgt dus twintig weken de tijd van school om je ontwikkelingsgerichte stage te lopen (2 x 10 weken). Dit is normaal gesproken voldoende voor het afronden van een stage van 800 uur met een fulltime dienstverband, van 40 uur werken per week.

In onderwijsperiode 7 en 8 volg je weer lessen op school. Onderwijsperiode 7 start op 27 januari 2025. Informatie over de start van de lessen krijg je in december 2024.

Er is ruimte voor flexibiliteit als het gaat om de begin- en einddatum van je stageperiode. Het is namelijk toegestaan om stage te lopen tijdens schoolvakanties. Je kunt dus al beginnen met een stage aan het begin van de zomervakantie 2024. Ook tijdens de herfstvakantie en de kerstvakantie zullen veel studenten stagelopen.

Het is niet verplicht om te starten met een stage in de zomervakantie, maar het is wel gebruikelijk. De reden is simpel: veel stagebedrijven bieden graag stageplekken aan die al beginnen in de zomervakantie omdat het dan hoogseizoen is. We adviseren je dus wel om rekening te houden met de voorkeuren van stagebedrijven om je kans op een mooie stageplaats niet te verkleinen.

Als alles goed gaat, hoeven studenten niet méér dan 800 uur stage te lopen. Studenten die dus eerder beginnen met hun stage, zullen ook eerder klaar zijn met stage. Zij krijgen dan vrij van school tot onderwijsperiode 7 weer begint. De stageperiode zal er dus niet voor alle studenten precies hetzelfde uitzien. We geven hieronder een rekenhulp voor het aantal weken dat je nodig hebt om 800 uur stage af te ronden:

Gemiddeld aantal uur per week	Aantal weken nodig om stage af te ronden <small>Totaal aantal uur: 800 gedeeld door het gemiddeld aantal uur per week</small>
44	18,5
40	20
32	25

In het volgende schema kun je zien hoe een stage zou kunnen verlopen aan de hand van drie voorbeelden:

Opbouw van de stage	Voorbeeld 1	Voorbeeld 2	Voorbeeld 3
	Sharona start 1 september 2024 met haar stage. Ze loopt 40 uur stage per week	Deirdre start op 1 augustus 2024 met haar stage. Soms werkt ze vier en soms vijf dagen per week. Gemiddeld 36 uur per week.	Kevin begint direct aan het begin van de zomervakantie met een stage in het buitenland. Hij maakt lange dagen en loopt gemiddeld wel 44 uur per week stage.
Zomervakantie?	Ja	Gedeeltelijk	Nee
Aantal weken stage?	20	22	18,5
Einddatum?	Ca. eind januari 2025	Eind december/begin januari	Eind november 2024

In paragraaf 1.4 staat meer advies over het afspreken van een begin- en einddatum van je stageperiode als je een stagebedrijf hebt gevonden.

## 1.2. Waar kun je stage lopen?

Bij welke bedrijven je stage kunt lopen, wordt niet bepaald door Albeda Rotterdam The Hague Airport College maar door de stichting S-BB, oftewel de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven. Deze organisatie is namelijk verantwoordelijk voor het verlenen van erkenningen aan bedrijven om als stagebedrijf voor beroepsopleidingen te mogen fungeren. De opleiding luchtvaartdienstverlening heeft bij de S-BB een aparte crebo-code: **25636**.

Voordat Albeda een praktijkovereenkomst kan aanmaken tussen school, student en stagebedrijf, moet het bedrijf een erkenning hebben voor de opleiding luchtvaartdienstverlening. Geen erkenning = geen praktijkovereenkomst = geen stage. Gelukkig hebben de meeste bedrijven in Nederland die in aanmerking komen voor een erkenning, deze erkenning inmiddels wel. Grofweg komt het erop neer dat de volgende soort bedrijven stageplekken aanbieden voor studenten van een opleiding luchtvaartdienstverlening:

- Hotels
- Vakantieparken
- Internationale treinen
- Riviercruiseschepen
- Afhandelaars op Schiphol of RTHA

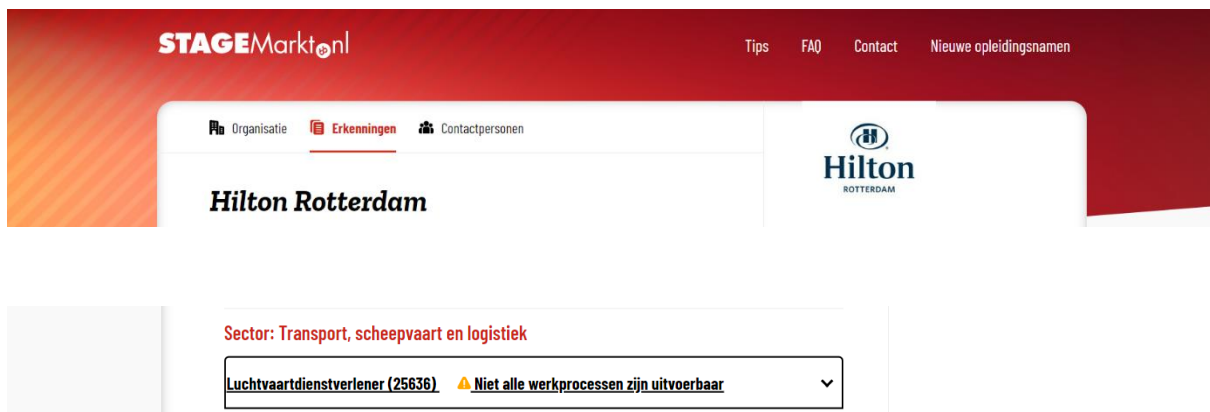


### *Werkzaamheden die moeten worden aangeboden*

Voor een ontwikkelingsgerichte stage luchtvaartdienstverlening is het van belang dat de werkzaamheden die worden aangeboden, aansluiten bij het kwalificatiedossier van onze opleiding. In het kort komt het erop neer dat je zult werken achter de frontoffice bij een hotel of een vakantiepark, cruiseschip of afhandelaar. Je werkzaamheden hebben vooral betrekking op het verwelkomen van gasten, het in- en uitchecken van gasten en het verlenen van service aan gasten. Bij sommige stagebedrijven zijn je werkzaamheden ook wat meer *allround* van karakter. Naast werkzaamheden achter de frontoffice is het bij veel hotels en vakantieparken ook vrij gebruikelijk dat stagiaires een bijdrage leveren aan andere werkzaamheden. Hierin moet wel een goede balans worden gevonden. Stages op luchthavens noemen we vaak floorwalker-stages. In paragraaf 1.4 lees je meer over het maken van afspraken over heldere werkzaamheden.

### *Controleren of een bedrijf een erkenning heeft*

Als student kun je vooraf op [www.stagemarkt.nl](http://www.stagemarkt.nl) eenvoudig opzoeken of een stagebedrijf al een erkenning heeft voor de opleiding luchtvaartdienstverlening. Dit doe je door het bedrijf op te zoeken, de bedrijfskaart aan te klikken en vervolgens op het tabblad "Erkenningen" te klikken. In de afbeelding zie je hiervan een voorbeeld.



Heb je een bedrijf gevonden die nog niet erkend is, maar wel passende werkzaamheden aanbiedt? Een bedrijf kan een erkenning aanvragen bij de S-BB via de website [www.s-bb.nl](http://www.s-bb.nl). Met name hotels in het buitenland zijn soms niet erkend, maar komen hiervoor wel in aanmerking. Albeda Rotterdam The Hague Airport College kan hierbij ook begeleiden. School kan een voordracht doen bij de S-BB. Informeer bij de bpv-coördinator hoe school hierbij kan helpen.

## 1.3. Welke begeleiding krijg je van school?

Albeda Rotterdam The Hague Airport College helpt studenten bij het vinden van een geschikte stageplaats op de volgende manieren:

- **Coaching:** met je studieloopbaanbegeleider voer je gesprekken over het soort stageplaats dat bij je zou passen en welke zoekstrategieën je hierbij kunt hanteren. Jouw studieloopbaanbegeleider ziet er ook op toe dat je voldoende inspanningen levert op het gebied van solliciteren.
- **Inzet op sollicitatievaardigheden:** vanaf onderwijsperiode 2 is er tijdens lessen Nederlands aandacht voor zowel mondelinge als schriftelijke sollicitatievaardigheden. Je hebt maar één kans op een goede eerste indruk!



- **Lessen hospitality:** in leerjaar 1 volg je het vak hospitality, waarin je meer leert over de wereld van hospitality. Hoe zitten grote hotelketels en vakantieparken in elkaar? Wat is de organisatiecultuur en – structuur? Welke werkzaamheden voer je uit en welke systemen gebruiken veel hotels en vakantieparken voor het in- en uitchecken van gasten?
- **Stagemarkten:** Rotterdam The Hague Airport College organiseert jaarlijks een bpvo-markt op de Lutonbaan. Tijdens een informatiemarkt kunnen studenten en stagebedrijven informeel kennismaken met elkaar. Ook stellen we bedrijven in de gelegenheid om presentaties te verzorgen. We brengen ook stagemarkten op andere locaties onder de aandacht.
- **Klassikale lessen studieloopbaanbegeleiding:** met name in onderwijsperiode 3 & 4 (module 2) is er tijdens de klassikale lessen studieloopbaanbegeleiding veel aandacht voor de bpv. In module 2 van slb in *ItsLearning* is veel informatie over de bpv terug te vinden.

Uiteraard zien we ook dat het vinden van een stage niet voor iedere student even gemakkelijk gaat. Veel studenten starten in onderwijsperiode 2 met solliciteren. We stellen onszelf ten doel dat studenten aan het einde van onderwijsperiode 3 een stageplek hebben gevonden. Is het dan nog niet gelukt, gaan we de begeleiding opvoeren. De studieloopbaanbegeleider vraagt vanaf dat moment wekelijks om een overzicht van uitstaande sollicitaties, reactie(s), afwijzingen, enzovoort. De zoekstrategie wordt bijgesteld. De bpv-coördinator ondersteunt slb'ers en studenten bij dit proces.

#### *Meld signalen van stagediscriminatie*

Heb je het vermoeden dat er sprake is van stagediscriminatie, als je heel vaak niet wordt uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek of toch niet wordt aangenomen? Bespreek dit dan altijd met je studieloopbaanbegeleider. Ook de bpv-coördinator kan worden betrokken.

#### *Bezoek leerpleinen & vraag actief om hulp*

Maak gebruik van de mogelijkheden die school biedt om je te helpen met het vinden van een (droom)stageplaats. Is er nog iets te verbeteren aan jouw mondelinge of schriftelijke sollicitatievaardigheden? We helpen je graag.

#### *Gebruik referenties*

Soms willen mensen een goed woordje voor je doen. Ga je ergens solliciteren? Vraag of jouw studieloopbaanbegeleider bereid is om een referentie af te geven. Misschien wil school wel een goed woordje voor je doen.

#### *Extra ondersteuningsbehoefte & Passend Onderwijs*

Ook tijdens de beroepspraktijkvorming (bpv) hebben sommige studenten een extra ondersteuningsbehoefte. Dat kan te maken hebben met bijvoorbeeld een ziekte, stoornis, beperking, handicap of zwangerschap. Tijdens coachgesprekken bespreekt jouw studieloopbaanbegeleider of er zaken zijn waar men tijdens de stage rekening mee moet houden. Is de ondersteuningsbehoefte zo groot dat er aanpassingen nodig zijn tijdens jouw stage? De bpv-coördinator, de zorgdocent en medewerkers van schoolmaatschappelijk werk kunnen dan worden betrokken.

## 1.4. Welke afspraken maak je met het stagebedrijf?

Heldere afspraken vormen de basis van een succesvolle samenwerking. Gebruik deze checklist om over minimaal de volgende zaken heldere afspraken te maken:

Checklist voor maken afspraken	Advies vanuit school	Ruimte voor aantekeningen
<b>Gewenste begindatum</b>	Geen voorkeur	
<b>Gemiddeld aantal uren per week</b>	Niet meer dan 40 uur per week, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Het komt regelmatig voor dat studenten langere werkweken maken. Zolang dit gebeurt conform afspraak en wet- en regelgeving is dit in orde. We adviseren de student & praktijkopleider wel om oog te hebben voor oververmoeidheid en het bewaken van een gezonde stage-werk-privébalans.	
<b>Werkzaamheden</b>	Bespreek goed welke werkzaamheden worden verwacht van een stagiair. Het stagebedrijf heeft de plicht om voldoende passende werkzaamheden aan te bieden. Maar bij een stage in bijvoorbeeld een hotel mogen naast frontoffice-werkzaamheden ook in beperkte mate andere werkzaamheden worden aangeboden. Bespreek dit goed vooraf.	
<b>Gewenste einddatum</b>	We adviseren studenten & stagebedrijven een kleine buffer in te bouwen van één tot twee weken. Voor een stage van ca. 20 weken kun je dan een einddatum kiezen 22 weken na de start. Eventuele calamiteiten of ziekteverzuim kan hiermee worden opgevangen zonder dat de praktijkovereenkomst moet worden aangepast.	
<b>Contactpersoon stagebedrijf</b>	Deze persoon is namens het bedrijf verantwoordelijk voor het digitaal ondertekenen van de	

	<p>praktijkovereenkomst tussen school, student &amp; stagebedrijf. Meestal is dit iemand van de afdeling hr of iemand in een leidinggevende functie. Het bedrijf moet ervoor zorgen dat deze persoon gekoppeld is aan deze rol op <a href="http://www.stagemarkt.nl">www.stagemarkt.nl</a>.</p>	
<p><b>Praktijkopleider stagebedrijf</b></p>	<p>Deze persoon is namens het bedrijf verantwoordelijk voor jouw begeleiding tijdens stage. Dit zou iemand moeten zijn die vaak aanwezig is op de werkvloer en ook voldoende in staat is om jouw functioneren te beoordelen en je te begeleiden in het leerproces. Het bedrijf moet ervoor zorgen dat deze persoon gekoppeld is aan deze rol op <a href="http://www.stagemarkt.nl">www.stagemarkt.nl</a>.</p>	
<p><b>Passende stagevergoeding</b></p>	<p>Bedrijven bepalen zelf de hoogte van een stagevergoeding. Als school wijzen we bedrijven graag op het Stagepact dat de Rijksoverheid heeft afgesloten met het onderwijs en bedrijfsleven. Studenten dienen een passende vergoeding te krijgen die minimaal alle kosten dekt die studenten moeten maken voor een stage. De overheid stimuleert werkgevers daarnaast om bol-studenten een aanvullende, passende vergoeding te bieden en hierover heldere afspraken te maken.</p>	
<p><b>Bijzonderheden &amp; ondersteuningsbehoefte</b></p>	<p>Bespreek goed op school welke eventuele ondersteuningsbehoefte je zou kunnen hebben. Doe dit met je studieloopbaanbegeleider. Als het nodig is om vooraf een verklaring Passend Onderwijs op te stellen, kan dit via een doorverwijzing naar het zorgteam. Betrek school in dit geval bij je sollicitaties, zodat school jouw begeleidingsbehoefte met het stagebedrijf vooraf kan bespreken.</p>	

## **1.5. Wat als je niet op tijd een stage hebt gevonden?**

Als je voor de zomervakantie 2024 geen stage hebben gevonden, word je na de zomervakantie terugverwacht op school. Je wordt dan tijdelijk geplaatst in een zogenaamde flex-klas. Het is verplicht om deze lessen te volgen. Als het niet gelukt is om een stage te vinden, kan het zijn dat je extra begeleiding nodig hebt met solliciteren of dat je te maken hebt gehad met stagediscriminatie. Blijf daarom goed communiceren met je studieloopbaanbegeleider.

## Hoofdstuk 2: De beroepscontext tijdens jouw stage

In dit hoofdstuk leer je:

- Welke werkprocessen staan centraal tijdens deze stage?
- Welke kennis, vaardigheden en houding wordt verwacht?
- Welke algemene leerdoelen zijn er?

### 2.1 Werkprocessen tijdens stage

Het kwalificatiedossier van de opleiding luchtvaartdienstverlening bestaat uit drie kerntaken. Tijdens de ontwikkelingsgerichte bpv staat kerntaak 1 centraal. Tijdens de kwalificerende stage komen kerntaak 2 en 3 daarbij.

Kerntaak 1 **B1K1** Verkeert service aan (internationale) gasten of passagiers bestaat uit drie werkprocessen. Deze worden in het schema hieronder weergegeven:

B1K1 Verleent service aan (internationale) gasten/passagiers	B1-K1-W1 Informeert en assisteert passagiers en gasten
	B1-K1-W2 Zorgt voor veiligheid en naleving van regels
	B1-K1-W3 Werkt samen in een (internationale) team

### 2.2 Kennis, vaardigheden en beroepshouding

In vacatures staat vaak bespreken welke kennis, vaardigheden en beroepshouding worden verwacht van een kandidaat voor een stage, of een baan. Tijdens de stage maken we ook gebruik van evaluatieformulieren die hierop aansluiten.

Een aantal algemene zaken worden samengevat in onderstaand schema:

Kennis	Vaardigheden	Houding
Brede kennis van culturen en culturele achtergrond van de cliënten, gasten en/of passagiers	Commercieel denken en handelen	Klantvriendelijke en dienstverlenende instelling
Kennis van organisaties en bedrijven in de keten	Omgaan met diverse (bedrijfsspecifieke) systemen	Flexibel en multi-inzetbaar
De totale keten op een luchthaven zowel landside als airside (indien van	Omgaan met diversiteit in culturen en doelgroepen	Stressbestendig
	Veiligheidsvoorschriften toepassen	Zelfstandig

<p>toepassing, alleen bij een luchtvaartstage)</p> <p>De totale reis van de klant ('customer journey') en de verschillende services die verleend kunnen worden – fysiek of op afstand – aan potentiële cliënten, gasten en/of passagiers.</p>	<p>Omgaan met diverse (bedrijfsspecifieke) systemen</p> <p>Technieken toepassen om te de-escaleren als er problemen zijn met passagiers en klanten</p> <p>Verkoopvaardigheden</p> <p>Uitleg of toelichting kunnen geven over de uitvoering van werkzaamheden of zaken die verband houden met het vakgebied.</p>	<p>Standvastig</p> <p>Vitaal &amp; fit to fly</p> <p>Gezonde leefstijl</p> <p>Pro-actief</p> <p>Je kunt anticiperen</p> <p>Passie voor optimale klantbeleving</p>
---	---	---

Tijdens de stage wordt gebruikgemaakt van beoordelingsformulieren voor de beroepshouding en de beroepsbekwaamheid. Deze formulieren kun je vinden achterin deze bpv-handleiding. Hierin staat in detail uitgewerkt welke beoordelingscriteria er worden gebruikt.

Zie voor meer algemene informatie over dit onderwerp: <https://kwalificaties.s-bb.nl>







## 2.3 Leerdoelen





Hieronder vind je de leerdoelen tijdens je stage en de leerdoelkwadranten. Per leerdoel is een kwadrant gemaakt waarin je kunt lezen wat je moet kunnen, waar je de informatie vindt en hoe je jouw voortgang kunt controleren.




Leerdoelen
Ik ken mijn rechten, plichten en verantwoordelijkheden als stagiair.
Ik weet informatie te verzamelen over mijn leerbedrijf
Ik weet de (hotel)gasten te verwelkomen volgens het bedrijfsprotocol.
Ik geef de (hotel)gasten informatie over het inchecken, het gebruik van de faciliteiten en het uitchecken.
Ik ken de veiligheidsmaatregelen binnen het gebouw.
Ik kan samenwerken in een (internationaal) team.





### Leerdoelenkwadranten


Bekijk nu per leerdoel het kwadrant.

 <b>Leerdoel</b>	 <b>Wat moet ik kunnen?</b>
Ik ken mijn rechten, plichten en verantwoordelijkheden als stagiair.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ik kan begrijpen welke afspraken in mijn praktijkovereenkomst (POK) staan.</li> <li>✓ Ik begrijp andere relevante informatiebronnen gebruiken &amp; begrijpen.</li> </ul>
 <b>Waar vind ik de informatie?</b>	 <b>Wat moet ik doen?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- De praktijkovereenkomst (POK)</li> <li>- Dit bpv-handboek.</li> <li>- Mijn studieloopbaanbegeleider</li> <li>- Mijn praktijkopleider.</li> <li>- Mijn bpv-begeleider.</li> <li>- Websites zoals bv: <a href="http://www.jobmbo.nl">www.jobmbo.nl</a></li> <li>- <a href="http://www.oudersenonderwijs.nl/">www.oudersenonderwijs.nl/</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik lees mijn praktijkovereenkomst.</li> <li>- Ik schakel mijn praktijkopleider in als ik vragen of twijfels heb.</li> <li>- Ik schakel mijn bpv-begeleider vanuit school in als ik vragen of twijfels heb.</li> <li>- Ik overleg altijd eerst met school als ik me zorgen maak over de situatie op mijn stageplek.</li> <li>- Ik kom mijn afspraken richting het stagebedrijf na.</li> </ul>





 <b>Leerdoel</b>	 <b>Wat moet ik kunnen?</b>
Ik weet informatie te verzamelen over mijn leerbedrijf	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ik kan relevante bronnen en sites opzoeken en raadplegen.</li> <li>✓ Ik kan hoofd- en bijzaken scheiden.</li> </ul>
 <b>Waar vind ik de informatie?</b>	 <b>Wat moet ik doen?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collega's en leidinggevenden, mijn praktijkopleider.</li> <li>- De website van mijn stagebedrijf en eventueel het intranet.</li> <li>- Bedrijfshandboeken en openbare jaarverslagen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik maak bpv-opdracht 1.</li> <li>- Ik volg nauwkeurig de stappen van de bpv- opdracht.</li> <li>- Ik laat de opdracht tijdig nakijken door mijn praktijkopleider.</li> </ul>

 <b>Leerdoel</b>	 <b>Wat moet ik kunnen?</b>
Ik weet de gasten of passagiers te verwelkomen volgens het bedrijfsprotocol.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ik kan volgens de regels en protocollen van het leerbedrijf/hotel gasten ontvangen en verwelkomen.</li> <li>✓ Ik kan de in-/uitchecken procedures in het systeem zelfstandig uitvoeren.</li> <li>✓ Ik kan de hotelgast informeren over de in-en uitcheckprocedure.</li> </ul>
 <b>Waar vind ik de informatie en hoe kan ik hiermee oefenen?</b>	 <b>Wat moet ik doen?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik volg de instructies van mijn praktijkopleider.</li> <li>- Ik raadpleeg de handleiding van het leerbedrijf.</li> <li>- Ik lees de instructies van het incheckstelsel zoals bijvoorbeeld Opera, RoomRacoon enz.</li> <li>- Ik ontvang feedback van mijn praktijkopleider</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ik maak bpv-opdracht 2 en vraag om feedback van mijn praktijkopleider .</li> <li>✓ Ik maak een verslag over mijn voortgang omtrent inchecken en out-checken.</li> <li>✓ Ik vraag om feedback tijdens de bila met mijn praktijkopleider over mijn werkzaamheden .</li> </ul>

 <b>Leerdoel</b>	 <b>Wat moet ik kunnen?</b>
<p>Ik geef de gasten informatie over faciliteiten binnen het hotel, bedrijf of vakantiepark en over de recreatiemogelijkheden van de plaats/omgeving waar het stagebedrijf zich bevindt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ik kan informatie verstrekken over de faciliteiten die het hotel te bieden heeft en waar deze faciliteiten in het hotel te vinden zijn.</li> <li>✓ Ik kan informatie verstrekken over toeristische attracties van de stad/het dorp waar het hotel zich bevindt.</li> <li>✓ Ik kan informatie verstrekken over restaurants en andere eetgelegenheden in de plaats.</li> <li>✓ Ik kan zowel via Google-maps als plattegrond de gast informeren over een bepaalde plaats en hoe de gast op de plaats van bestemming kan komen.</li> </ul>
 <b>Waar vind ik de informatie en waar kan ik mee oefenen?</b>	 <b>Wat moet ik doen?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik raadpleeg de hotelplattegrond.</li> <li>- Ik raadpleeg het informatieboekje van het hotel.</li> <li>- Ik raadpleeg de website van het hotel.</li> <li>- Ik onderzoek de toeristische attracties in de omgeving van het hotel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ik maak bpv-opdracht 3</li> <li>✓ Ik maak een verslag van het gesprek.</li> <li>✓ Ik neem in mijn verslag een overzicht van de websites die ik heb geraadpleegd.</li> <li>✓ Ik schrijf een reflectieverslag volgens de STARR methodiek.</li> </ul>

 <b>Leerdoel</b>	 <b>Wat moet ik kunnen?</b>
<p>Ik ken de veiligheidsmaatregelen binnen het hotel / gebouw.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ik kan de hotelgasten over de te na te leven regels binnen het hotel op een klantvriendelijk manier vertellen. Bijvoorbeeld: Niet roken op de kamer en in de gangen.</li> <li>✓ Gedragsregels zowel in de kamer als in de hotelgangen.</li> <li>✓ Ik kan controleren of in iedere kamer de veiligheidsmaatregelen i.v.m. brand of een andere calamiteit zichtbaar zijn voor de hotelgasten.</li> <li>✓ Ik kan op een vriendelijke manier de hotelgasten op naleving van de bedrijfsspecifieke maatregelen wijzen.</li> </ul>

	<b>Waar vind ik de informatie en waar kan ik mee oefenen?</b>		<b>Wat moet ik doen?</b>
	Handleiding (hotel)protocollen voor gebruikers en voor personeel.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ik maak bpv-opdracht 4</li> <li>✓ Maakt een verslag van het gesprek.</li> <li>✓ Maakt een samenvatting ARBO afspraken.</li> <li>✓ Vraagt feedback van collega en neemt dit op in het verslag.</li> <li>✓ STARR</li> </ul>

	<b>Leerdoel</b>		<b>Wat moet ik kunnen?</b>
	Ik kan samenwerken in een (internationale) team.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ik kan samenwerken met collega's.</li> <li>- Ik kan aanwijzingen van mijn teamleden opvolgen.</li> <li>- Ik accepteer leiding van medecollega's en leidinggevenden.</li> <li>- Ik kan overleggen.</li> <li>- Ik kan afstemmen.</li> <li>- Ik kan vragenstellen en om hulp vragen indien nodig.</li> <li>- Ik kan omgaan met Engelssprekende collega's (indien van toepassing).</li> </ul>
	<b>Waar vind ik de informatie en waar kan ik mee oefenen?</b>		<b>Wat moet ik doen?</b>
	Hostmanship: <b><i>“De kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn.”</i></b> auteur Jan Gunmarsson en Olle Blom.  Site: <a href="https://www.hostmanship.nl">https://www.hostmanship.nl</a> ; zie tab betrokken medewerkers.  Medewerkersbetrokkenheid: <a href="https://www.presearch.nl/blog/wat-is-medewerkersbetrokkenheid/">https://www.presearch.nl/blog/wat-is-medewerkersbetrokkenheid/</a>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ik maak bpv-opdracht 5.</li> <li>✓ Ik woon tijdens mijn stageperiode minimaal twee keer een werkoverleg bij.</li> <li>✓ Ik lever een agendapuntenoverzicht uit de bijeenkomsten.</li> <li>✓ Ik lever een verslag van de bijeenkomst aan in de vorm van actiepunten: Wat-wie –wanneer.</li> <li>✓ Ik maak een kort verslag van mijn werkzaamheden.</li> <li>✓ Ik maak een verslag in van de opgegeven feedback m.b.t. opdracht 5.</li> </ul>

## Hoofdstuk 3

# Begeleiding tijdens je stage

In dit hoofdstuk leer je:

- **Wat we van studenten op stage verwachten**
- **Welke begeleiding je mag verwachten van school tijdens stage**
- **Hoe je contact kunt houden met school tijdens stage**
- **Hoe je wordt beoordeeld tijdens stage**

### 3.1. Onze verwachtingen van jou

Het is belangrijk om een goed beeld te hebben van jouw rechten en je plichten tijdens stage. Vanuit school verwachten we dat je je tijdens stage op een verantwoordelijke, leergierige en professionele manier gedraagt. Je bent betrouwbaar, je komt op tijd, je communiceert helder en pro-actief, je neemt een open houding aan, staat open voor feedback en je doet je best om werkzaamheden naar behoren uit te voeren. Er mag ruimte zijn voor fouten, zolang je er maar van leert.

#### *Geldige praktijkovereenkomst*

Je kunt alleen maar starten met een stage als je vooraf een praktijkovereenkomst hebt aangevraagd bij school. Hiervoor is het nodig dat het bedrijf erkend is en dat je heldere afspraken hebt gemaakt. Gebruik hiervoor de checklist van paragraaf 1.4.

Heb je een stageplaats gevonden, dan kun je via Eduarte een praktijkovereenkomst aanvragen. Jouw studieloopbaanbegeleider kan je hierbij helpen. Bij Albeda Rotterdam The Hague Airport College maken we gebruik van een bpv-bureau die verantwoordelijk is voor het aanmaken van praktijkovereenkomsten. De student en de contactpersoon van het stagebedrijf dienen de praktijkovereenkomst beiden digitaal te ondertekenen.

#### *Bijhouden logboek & stage-uren*

Je dient er zelf voor te zorgen dat je in Eduarte je gemaakte uren regelmatig invoert. Ons advies is om dit iedere week te doen, of tenminste iedere twee weken. Jouw praktijkopleider is verantwoordelijk voor het goedkeuren van deze uren in Eduarte. Is jouw praktijkopleider de inlogcodes kwijt? Neem contact op met het bpv-bureau. De contactgegevens kun je vinden op pagina 2.

#### *Ziekmelden*

Eventueel verzuim meldt je binnen het stagebedrijf conform de geldende afspraken binnen het bedrijf. Een eerste of een tweede dag ziekmelden hoef je niet door te geven aan de bpv-begeleider vanuit school. Vanaf de derde dag ziekmelden verwachten we dat school actief geïnformeerd wordt door zowel de praktijkopleider als de student:

Aantal verzuimdagen	Acties bij verzuim
1 of 2 dagen verzuim	Geen actie nodig, behalve als direct duidelijk is dat sprake zal zijn van langdurig verzuim.
Vanaf dag 3	<p>Praktijkopleider stuurt een e-mail naar <a href="mailto:absentielutonbaan@albeda.nl">absentielutonbaan@albeda.nl</a> &amp; de bpv-begeleider van de student</p> <p>Student neemt zelf ook contact op met de bpv-begeleider per e-mail, telefoon of MS Teams chat om uit te leggen wat er aan de hand is en welk vooruitzicht er is op herstel.</p>

## 3.2. Begeleiding van school tijdens stage

Tijdens jouw stage staat het contact met school op een laag pitje, maar we zijn er natuurlijk wel. Er zijn minimaal drie contactmomenten: het startcontact, de tussentijdse evaluatie en de eindevaluatie.

- **Startcontact** Bij de start van jouw stage of daarvoor stelt de bpv-begeleider vanuit school zich telefonisch en/of per e-mail voor bij zowel student als praktijkopleider. Zo zijn de lijnen kort. Mocht je starten in de zomervakantie, kan het wel zijn dat dit startcontact op zich laat wachten.
- **Tussentijdse evaluatie** Halverwege de stage is het tijd voor een tussentijdse evaluatie. Dit is een gesprek waarbij de praktijkopleider, student & bpv-begeleider vanuit school aanwezig zijn (fysiek of online). De praktijkopleider heeft vooraf de beoordelingen (grotendeels) ingevuld. Het gesprek gaat vooral over wat er goed gaat, wat er beter kan of moet en hoe de student zich in het laatste deel van de stage nog kan verbeteren. Neem zelf het initiatief om een gesprek met de bpv-begeleider in te plannen. Doorgaans is het slim om al aan het begin van de stage een datum te prikken in overleg met je praktijkopleider en bpv-begeleider.
- **Eindevaluatie** In de laatste week of weken van de stage dient een eindevaluatiegesprek plaats te vinden. In dit gesprek met de praktijkopleider, student & bpv-begeleider wordt de definitieve beoordeling van de stage door de praktijkopleider vastgesteld. Ook hiervoor geldt: plan deze eindevaluatie op tijd in samen met je praktijkopleider en bpv-begeleider.

### *Neem contact op bij vragen of twijfels*

Maak je op stage iets mee waar je graag advies over wilt? Neem dan zelf contact op met je bpv-begeleider. De bpv-begeleider denkt met je mee over een passende actie of reactie. In sommige gevallen kan er een extra bpv-gesprek worden ingepland met jouw praktijkopleider om een bepaalde situatie te bespreken. Dit noemen we een calamiteitengesprek.

Heb je geen kennismakingsmail gehad? In Eduarte kun je bij je stage-informatie altijd de naam vinden van de bpv-begeleider vanuit school. Schakel de bpv-coördinator in als er problemen zijn in het contact tussen student, praktijkopleider en student.



### 3.3. Contactgegevens school

Op pagina 2 staan alle contactgegevens die je tijdens jouw stage nodig kunt hebben. Voordat je op stage gaat is de belangrijkste persoon op school in de begeleiding jouw studieloopbaanbegeleider. Tijdens jouw stage is dat jouw bpv-begeleider. Voor administratieve zaken (wachtwoorden, uren goedkeuren in Eduarte e.d.) kun je terecht bij het bpv-bureau. De bpv-coördinator kan betrokken worden voor vragen of advies als er zaken zijn waar de praktijkopleider, de bpv-begeleider en de student onderling niet uitkomen.

### 3.4. Bereikbaarheid tijdens schoolvakanties

Het is wel belangrijk voor stagiaires en stagebedrijven om te weten dat school tijdens schoolvakanties beperkt bereikbaar is. We organiseren wel dat school in het geval van calamiteiten bereikbaar is. Bpv-begeleiders zoeken tijdens schoolvakanties zelf geen contact met studenten. Dit contact vindt hoofdzakelijk plaats tijdens de gewone werkweken.

### 3.5. Begeleiding door de praktijkopleider

De praktijkopleider speelt een belangrijke rol tijdens jouw stage. Deze persoon ziet jou het vaakst in actie op de werkvloer en is verantwoordelijk voor jouw begeleiding op (bijna) dagelijkse basis. Met deze persoon heb je regelmatig contact om je ontwikkeling op stage te bespreken. Deze persoon vult ook de formulieren in die horen bij de tussentijdse evaluatie en de eindevaluatie. En als er tijdens de stage iets bijzonders aan de hand is, dan neemt de praktijkopleider ook contact op met school.

#### *Bespreken van jouw ontwikkeling op stage*

Tijdens stage heb je recht op voldoende begeleiding en feedback, zodat je weet aan welke punten je moet werken. Hoe deze begeleiding wordt georganiseerd, verschilt van bedrijf tot bedrijf. Wij adviseren studenten en praktijkopleiders om ten minste één keer in de drie weken een bila (één-op-één-gesprek) in te plannen tussen student en praktijkopleider. Dit is een gesprek waarin de praktijkopleider stilstaat bij jouw ontwikkeling en feedback geeft. Gebruik hierbij bijlage 2 in dit bpv-handboek.

Uiteraard staat het de stagiair ook vrij om zaken aan te kaarten die te maken hebben met het functioneren.

#### *Uren goedkeuren in Eduarte*

Wij adviseren om deze bila-gesprekken ook te gebruiken om te bespreken hoe het met de voortgang van de stage-uren staat. De rolverdeling voor wat betreft de urenregistratie is heel eenvoudig:

- De student (stagiair) registreert de gemaakte stage-uren in Eduarte
- De praktijkopleider keurt het aantal stage-uren in Eduarte goed

De bpv-begeleider vanuit school kan het goedkeuren van stage-uren in Eduarte overnemen, maar dit is niet de rol. Het komt regelmatig voor dat de praktijkopleider de inloggegevens

kwijt is geraakt. Neem in dit geval contact op met het bpv-bureau (zie pagina 2 van dit handboek).

Uren die zijn goedgekeurd door een praktijkopleider, beschouwen wij als afgerond naar minimale tevredenheid. Tijdens de beoordelingsgesprekken gaan we dieper in op het leerproces en het functioneren van de student tijdens stage.

#### *Tussentijdse evaluatie en eindevaluatie*

De praktijkopleider is ook verantwoordelijk voor het invullen van de formulieren die horen bij de tussentijdse evaluatie en de eindevaluatie. Het gaat dan om bijlage 3 en 4 (tussentijdse evaluatie) en 5 en 6 (eindevaluatie) uit dit bpv-handboek.

De bedoeling is wel dat deze gesprekken plaatsvinden met de bpv-begeleider van school erbij. Plan dit gesprek tijdig in, minimaal twee tot drie weken van tevoren.

#### *Officiële waarschuwing*

Krijg je tijdens stage een berisping of een officiële waarschuwing? Dan dient school altijd op de hoogte te worden gebracht. De praktijkopleider meldt de officiële waarschuwing. We voegen dit toe aan je dossier en bespreken welke verbetering nodig is.

Situatie	Actie nodig
Zorgen over (onderdelen van) de beroepshouding en/of bekwaamheid	<b>De praktijkopleider informeert school.</b> Er volgt calamiteitencontact en/of een gesprek waarin besproken wordt welke zorgen er zijn en wat hieraan te doen is.
Berisping / officiële waarschuwing	<b>De praktijkopleider informeert school.</b> Een officiële waarschuwing dient altijd te worden vastgelegd in het dossier. De stagiair dient normaal gesproken een kans te moeten krijgen om zichzelf te verbeteren, maar moet ook weten dat de stage beëindigd kan worden bij een nieuwe overtreding. Een calamiteitengesprek met een vertegenwoordiger van school is sterk aanbevolen.
Voortijdig einde stage	<b>De praktijkopleider geeft een voorlopige beoordeling.</b> Bij het voortijdig beëindigen van een stage wordt er altijd contact opgenomen met de praktijkopleider met het verzoek een voorlopige beoordeling mee te geven. Dit nemen we op in het dossier. In samenspraak met de studieloopbaanbegeleider en de bpv-coördinator wordt beslist hoe nu verder.

#### *Begeleiding bij het schrijven van het stageverslag*

Bij het schrijven van je stageverslag zul je wel eens hulp nodig hebben. Jouw praktijkopleider helpt waar nodig en leest ook de concept-versie van jouw stageverslag.

## Hoofdstuk 4

# Het schrijven van een stageverslag en opdrachten tijdens de stage

In dit hoofdstuk leer je:

- Hoe je verslag moet worden opgebouwd
- Hoe jouw stageverslag wordt beoordeeld
- Welke opdrachten je tijdens stage moet maken

### 4.1 Opbouw van een stageverslag

Als student schrijf je over de stageperiode een verslag. Ga hier direct in de eerste weken van de stage mee aan de slag.

Het verslag bestaat uit de volgende hoofdstukken / onderdelen:

- Een titelblad
- Een voorwoord
- Hoofdstuk 1: het stagebedrijf
- Hoofdstuk 2: mijn persoonlijke leerdoelen voor deze stage;
- Hoofdstuk 3: logboek
- Hoofdstuk 4: uitwerkingen van bpv-opdrachten
- Hoofdstuk 5: reflectie over je 1<sup>e</sup> deel van je stageperiode
- Hoofdstuk 6: reflectie over je 2<sup>e</sup> deel van je stageperiode
- Hoofdstuk 7: Een terugblik over je gehele BPV periode
- Alle formulieren uit de bijlagen van dit handboek die verplicht zijn

Onderdeel	Schrijfadvis & schrijfinstructies
<b>Titelblad</b>	Duidelijk titelblad, foto van je stageadres, vermelding naam, klas & bpv-begeleider
<b>Voorwoord</b>	In je voorwoord schrijf je iets over jouw persoonlijke situatie. Vertel hoe je jouw stagebedrijf hebt gevonden en hoe je het schrijven van het stageverslag hebt ervaren. Een voorwoord is ook de plek om mensen te bedanken die je tijdens stage hebben geholpen. Denk hierbij aan je praktijkopleider, bpv-begeleider, je slb'ers, directe collega's enzovoort.  <i>Richtlijn: 100 tot 200 woorden</i>
<b>H1: het stagebedrijf</b>	In dit hoofdstuk schrijf je over de organisatie waar je stageloopt. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat voor soort bedrijf is het?</li> <li>- Wat voor diensten levert het bedrijf?</li> <li>- Geschiedenis van het bedrijf</li> <li>- Hoeveel werknemers, welke functies</li> <li>- Wat is de organisatiestructuur?</li> <li>- Wat is de organisatiecultuur?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat waren vooraf jouw verwachtingen van het stagebedrijf?</li> </ul>
<b>H2: persoonlijke leerdoelen tijdens stage</b>	<p>In dit hoofdstuk beschrijf je welke persoonlijke leerdoelen je hebt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschrijf welke persoonlijke leerdoelen je voor jezelf hebt opgesteld</li> <li>- Beschrijf wat voor aandachtspunten jouw slb'er heeft meegegeven</li> <li>- Beschrijf van minstens twee mensen (ouders, collega's, vrienden, klasgenoten) welke leerdoelen tijdens stage zij jou mee (hebben) willen geven.</li> <li>- Beschrijf wat je wilt bereiken met jouw stage.</li> </ul>
<b>H3: logboek</b>	<p>In dit hoofdstuk beschrijf je wat je aan werkzaamheden tijdens stage doet, of hebt gedaan. Besteed wekelijks aandacht aan dit onderdeel van je stageverslag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschrijf per week welke werkzaamheden je hebt gedaan.</li> <li>- Beschrijf in je logboek ook wanneer je een bi-la hebt gehad met je praktijkopleider</li> <li>- Beschrijf ook duidelijk welke nieuwe werkzaamheden worden toegevoegd aan je takenpakket tijdens jouw stage</li> </ul>
<b>H4: Uitwerking bpv- opdrachten</b>	<p>In dit hoofdstuk komen de uitwerkingen van de bpv-opdrachten die te vinden zijn in dit handboek.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vraag je praktijkopleider om hulp bij het maken van de bpv-opdrachten.</li> <li>- Vraag je bpv-begeleider om hulp als jullie er samen niet uitkomen.</li> </ul>
<b>H5 &amp; H6 Reflecties deel 1 en 2 van de stageperiode</b>	<p>In deze hoofdstukken beschrijf je hoe je het eerste en het tweede deel van je stageperiode hebt gevonden. Schrijf deze hoofdstukken in de ik-vorm.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat ging er goed, en waarom?</li> <li>- Wat ging minder goed, en waarom?</li> <li>- Hoe heb je deze periode beleefd (leuk, leerzaam, uitdagend, moeilijk, teleurstellend, enzovoort)</li> <li>- Wat heb ik in deze periode geleerd?</li> <li>- Welke dingen zou ik in de toekomst anders doen?</li> </ul>
<b>H7: Conclusie</b>	<p>In dit hoofdstuk blik je terug op de gehele bpv-periode en wat je ervan hebt geleerd</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welke kwaliteiten heb je bij jezelf ontwikkeld?</li> <li>- Waar ben je het meest trots op?</li> <li>- Welke doorgroeimogelijkheden zijn er in jouw functie?</li> <li>- Zou je jezelf over 5 jaar zien werken bij dit bedrijf?</li> <li>- Welke verwachtingen van je stage zijn uitgekomen?</li> <li>- Welke zaken tijdens stage waren anders dan je vooraf had verwacht?</li> <li>- Welke lessen neem je mee naar je volgende stage?</li> </ul>
<b>Verplichte formulieren in de bijlage</b>	<p>In de bijlagen van je verslag moeten de volgende ingevulde formulieren zijn bijgevoegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Checklist stageverslag</li> <li>- Formulieren van de tussentijdse evaluatie (in te vullen door praktijkopleider)</li> <li>- Formulieren van de eindevaluatie (in te vullen door praktijkopleider)</li> <li>- Formulier akkoord stageverslag (in te vullen door praktijkopleider)</li> </ul>

### Voorbeeld logboek

Week - nummer	uitgevoerde werkzaamheden / wat heb ik geleerd?
1	<i>De eerste dagen heb ik bij de receptie en bij de fietsverhuur meegekeken. Ik heb uitleg gehad over de in- en uitcheckprocedure. Ook heb ik op woensdag een cursus Duits gedaan, omdat we hier veel Duitstalige gasten ontvangen. Op donderdag heb ik mijn eerste gasten ingecheckt en de mail beantwoord. Mijn praktijkopleider keek nog wel mee.</i>

## 4.2 Taalkundige vereisten stageverslag

Aan het stageverslag stellen we ook taalkundig eisen. Studenten die een mbo-opleiding volgen op niveau 4, doen hun examen Nederlands op (taal)referentieniveau 3F. Dit betekent dat we verwachten dat studenten een goede poging doen om een verslag te schrijven dat voldoet aan dit referentieniveau. We geven hier de taalvereisten weer, en daarna ook nog een aantal technische vereisten en procesvereisten.

### Taalvereisten op 3F-niveau:

Inhoud		
Is je verslag compleet?	O / V / G	Toelichting:
Zijn de onderdelen van je verslag adequaat uitgevoerd?	O / V / G	Toelichting:
Bevat je verslag alle verplichte bijlagen?	ja / nee	Toelichting:
Afstemming op doel		
De tekst past bij het schrijfdoel.	O / V / G	Toelichting:
Afstemming op publiek		
Aanspreekvorm is toegepast op de lezer (de praktijkopleider & de bpv-begeleider)	O / V / G	Toelichting:
Toon is toegepast op de lezer (beleefdheidsvorm).	O / V / G	Toelichting:

<b>Woordgebruik en woordenschat</b>		
Woordgebruik is gevarieerd, dus niet steeds dezelfde woorden.	O / V / G	Toelichting:
<b>Lay-out</b>		
De tekst heeft een aantrekkelijke lay-out.	O / V / G	Toelichting:
Aantrekkelijk lettertype.	O / V / G	Toelichting:
Hoofdstukken, paragrafen en alinea's duidelijk te onderscheiden.	O / V / G	Toelichting:
Automatische inhoudsopgave en paginanummering	O / V / G	Toelichting:
<b>Spelling, grammatica en leestekens</b>		
Woorden goed geschreven.	O / V / G	Toelichting:
Zinnen goed opgebouwd.	O / V / G	Toelichting:
Leestekens gebruikt waar nodig.	O / V / G	Toelichting:
Hoofdletters gebruikt waar nodig.	O / V / G	Toelichting:

#### Technische vereisten:

- minimaal 15 pagina's, exclusief titelblad en inhoudsopgave
- lettergrootte 11 of 12
- lettertype Arial of Times New Roman
- titelblad naam en klas; naam bedrijf; illustratie of foto, stageperiode
- paginanummering
- kloppende inhoudsopgave
- uitgeprint aanbieden in een snelhechtmap
- digitale back-up: zorg dat alle formulieren worden gescand voor een geval een formulier kwijtraakt.
- ook aanbieden aan de bpv-begeleider als PDF-bestand

#### Tips voor een goed schrijfproces:

- begin op tijd



- betrek je praktijkopleider bij het schrijfproces: laat de conceptversie zien aan je praktijkopleider
- verwerk op- en aanmerkingen van je praktijkopleider
- scan beoordelingsformulieren in en bewaar deze goed op je computer of je laptop (of in de cloud!)
- vraag eventueel nog aan twee of drie meelezers feedback op het gebied van taal (formulering, spelling e.d.)

## 4.3 BPV-opdrachten

Tijdens je stage ga je aan de slag met vijf opdrachten die horen bij de kerntaken en de werkprocessen waarop je tijdens deze stageperiode zal worden beoordeeld. Het is de bedoeling dat je deze opdrachten uitvoert en het resultaat met je praktijkopleider bespreekt. In je stageverslag beschrijf je bij elke opdracht hoe je die hebt uitgevoerd en hoe dat verliep. Vertel bijvoorbeeld of het moeilijk of makkelijk was en welke feedback je van je praktijkopleider hebt gekregen en wat je van de opdracht hebt geleerd. Als dat mogelijk is, voeg je een bewijsstuk bij in je verslag.

Het kan ook voorkomen dat je een bepaalde opdracht niet kunt uitvoeren. Het is dan niet de bedoeling dat je die opdracht zo maar overslaat, maar dat je even kort uitlegt waarom je die opdracht niet hebt kunnen doen. Soms kun je ook in overleg met je praktijkopleider een variant bedenken op de opdracht en die uitvoeren. Beschrijf dan wel welke variant jullie hebben bedacht.

### BPV-Opdracht 1: Kennismakingsopdracht: Omschrijving leerbedrijf

#### BPV B1-K1



##### Leerdoel

- ✓ Ik weet informatie te verzamelen over mijn leerbedrijf.

#### Individueel :

Je voert deze bpv-opdracht individueel indien, eventueel mag je ook met een klasgenoot deze opdracht uitvoeren. Indien nodig vraag je om hulp aan je praktijkopleider.

#### Wat moet je doen?

- Je gaat kennismaken met je leerbedrijf. Je maakt een omschrijving van je leerbedrijf waardoor je meer inzicht krijgt in de organisatie van je leerbedrijf.
- Je gaat informatie verzamelen over je leerbedrijf (bijvoorbeeld introductiemateriaal voor nieuwe medewerkers, informatiemateriaal voor klanten, website, sociale media, etc.).
- Je vraagt informatie aan je leidinggevende of praktijkopleider.
- Je gaat de informatie ordenen en selecteren.

- Je werkt de volgende stappen uit in een verslag:

- Stap 1.** Soort bedrijf en locatie:
- Is het een zelfstandig bedrijf of onderdeel van een keten of een groot moederbedrijf?
  - Wat is de locatie en hoe is de bereikbaarheid?
  - Hoe is de uitstraling van het bedrijf?
  - Hoeveel afdelingen en welk type afdelingen heeft het bedrijf.
- Stap 2.** Doelgroep; wie zijn de klanten van het bedrijf (bedrijven, particulieren, beide)?
- Wie zijn de klanten van het bedrijf en waar komen ze vandaan?
  - Zijn het bedrijven, particulieren of beide?
- Stap 3.** Activiteiten en faciliteiten van het bedrijf:
- Wat voor soort producten en/of diensten biedt het bedrijf?
  - Wat is de hoofdactiviteit van het leerbedrijf?
  - Welke werkzaamheden komen veel voor?
- Stap 4.** Personeelsbezetting:
- Wie is/zijn de leidinggevende(n) van het bedrijf?
  - Hoeveel mensen heeft het bedrijf in (vaste)dienst?
  - Welk soort functies heeft het bedrijf?
  - Wat zijn de taken van je directe chef of praktijkopleider?
  - Werkt het bedrijf ook met oproepkrachten, stagiaires of vakantie medewerkers?
- Stap 5** Promotiemiddelen:
- Welke promotiemiddelen zet het bedrijf in?

**Overige informatie:** Wat maakt het bedrijf waar je mag leren zo bijzonder?

**Stap 6:** Wat levert je in?

De uitwerking van deze opdracht neem je op in je stageverslag.

### Bronnen:

- Informatie uit de site van je leerbedrijf;
- Informatie uit bedrijfshandboeken en openbare jaarverslagen;
- Informatie verkregen van medewerkers/leidinggevenden.

## BPV-Opdracht 2: Ik kan service verlenen aan (internationale) gasten

### BPV B1-K1



#### Leerdoel

- ✓ Ik weet de (hotel)gasten te verwelkomen volgens het bedrijfsprotocol.

### Individueel :

Je voert deze bpv-opdracht grotendeels individueel uit met behulp van je praktijkopleider.

### Op te leveren product(en):

- A.d.h.v. het handboek werkprocedures binnen je leerbedrijf lever jij een verslag in van de werkafspraken binnen je leerbedrijf: Wanneer wie welke taken uitvoert bij het verwelkomen van (hotel)gasten en/of passagiers.
- Je beschrijft in je verslag wat de afspraken zijn m.b.t. het ontvangen van (hotel)gasten en/of passagiers.
- Je beschrijft met welk incheck-uitcheck systeem het bedrijf werkt.
- Je print een kopie van een incheck en uitcheck factuur. I.v.m. privacy haal jij de persoonsgegevens van de (hotel)gast weg (misschien ben jij in de gelegenheid om een leeg formulier te printen van beide procedures).
- Je maakt een samenvatting van de incheck en uitcheck procedure vanaf het begin tot einde. Dit laat je nakijken en paraferen door je praktijkopleider.

### Wat moet je doen?

Deze bpv-opdracht staat in het teken van het leren service te verlenen aan hotelgasten en vakantieparkbezoekers in een betekenisvolle leeromgeving dus in de praktijk.

Om het hoofddoel te bereiken doorloop je een aantal belangrijke stappen. Heb je vragen, dan stel je ze tijdig aan je praktijkopleider of betreffende collega

- Stap 1.** Ga naar de werkhandleiding van je leerbedrijf; neem de handleiding rustig door; zoek naar de verschillende functies binnen jouw afdeling en beschrijf wie wat doet en wanneer.
- Stap 2.** Maak een schema van het incheckstelsel: vanaf begin tot einde.
- Stap 3.** Maak een schema van de uitcheckprocedure: vanaf begin tot einde.

**Laat beide procedures zien middels een print-screen.**

**Beantwoord de volgende vragen**

Met welk systeem heb jij op school leren omgaan voor beide procedures? Is het systeem van school te vergelijken? Welke verschillen kun je noemen? Hoe zinvol waren de lessen van hospitality? Heeft de geleerde stof je geholpen? Zo ja, hoe? Zo niet, waarom niet. Wat had beter gekund? Wat miste jij tijdens deze lessen?

Welke tekortkomingen kun je noemen aan het systeem van je leerbedrijf? Hoe gaan je collega's met deze tekortkomingen om.

- Heb jij fouten gemaakt bij het in-/uitchecken?
- Hoe heb jij de fouten opgelost?
- Heeft de hotelgast hindernis ondervonden vanwege de door jou gemaakte fouten?
- Hoe heb jij dit opgepakt?
- Indien jij dit altijd onder begeleiding hebt mogen uitvoeren, vraag je collega's welke fouten zij wel eens maken? Wat komt vaak voor en hoe gaan zij hiermee om?

**Bronnen:**

- In-/uitcheck systeem van jouw leerbedrijf.
- Handleiding werkprocedures en werkprotocollen van je leerbedrijf.

## BPV-Opdracht 3: Ik kan gasten informeren

### BPV B1-K1-W1 Informeert en assisteert passagiers/gasten



#### Leerdoel

Ik geef de (hotel)gasten informatie over het inchecken, het gebruik van de faciliteiten en het uitchecken.

#### Individueel of in groepjes:

Je voert deze opdracht individueel uit (indien er sprake is van een duo-stage dan dient ieder zijn eigen verslag in te leveren).

#### Op te leveren producten:

- Een verslag van het gesprek. Minimaal 500 woorden, maximaal 750 woorden.
- Een gedetailleerde plattegrond van je leerbedrijf;
- Reflectieverslag volgens de STARR methode.

Zie opdrachtenoverzicht- afvinklijst

#### Wat moet je doen?

Deze bpv-opdracht staat in het teken van informatie verstrekken en informatie inwinnen.

Om het hoofddoel te bereiken doorloop je een aantal belangrijke stappen. Heb je vragen, dan stel ze tijdig aan praktijkopleider en/of collega.

- Situatie** Hotelgast vraagt jou over bepaalde faciliteiten en wat er te doen is in het hotel.
- Stap 1.** Hoe ga jij hier te werk? Wat kan je aanbevelen?  
Welke gedrags-/gebruiksregels gelden voor de faciliteiten. Denk aan sauna, met kleding/zonder kleding; roken buiten wel/niet? Opening en sluitingstijden. Gebruik van zwembaden, open-sluitingstijden, gedragsregels, enz.
- Stap 2.** Maak een lijst van de faciliteiten binnen je leerbedrijf en benoem de gedrags- en gebruiksregels. Beschrijf de veiligheidsvoorschriften in het algemeen en voor bepaalde faciliteiten. Voorbeeld: in de lobby mag er niet gerend worden; je mag niet met etenswaren door de hangen lopen. Indien mogelijk en nog van toepassing hoe wordt omgegaan met de COVID-19 maatregelen van het RIVM? Neem het protocol als bijlage op.
- Stap 3.** Beschrijf een kritische situatie met hotelgasten die zich niet aan de hotelregels en voorschriften hielden. Reflecteer volgens de STARR methode.  
Beantwoord de volgende vragen:
1. Welke afspraken maakt het hotel met de gasten bij binnenkomst.
  2. Zijn de hotelgasten bewust van de consequenties bij het niet naleven van de gebruiks- en gedragsregels;
  3. Wat gebeurt er bij vernieling of andere ontregeligheden.
- Stap 4.** Maak een verslag van minimaal 500 en maximaal 700 woorden.
- Stap 5.** Gebruik de plattegrond van het hotel/leerbedrijf ter illustratie.

### Bronnen:

Plattegrond van leerbedrijf en protocollenboek/handleiding van het leerbedrijf m.b.t. gebruiks- en gedragsregels binnen het hotel.

## BPV-Opdracht 4: Ik kan zorgen voor veiligheid

### BPV B1-K1-W2: Zorgt voor veiligheid en naleving van regels



#### Leerdoel

Ik ken de veiligheidsmaatregelen binnen het (hotel)gebouw

### Individueel of in groepjes:

Je voert deze bpv-opdracht grotendeels individueel uit, eventueel met behulp van je praktijkopleider.

### Op te leveren product(en):

- Een korte beschrijving van:
  - o brandveiligheidsmaatregelen
  - o veiligheidsvoorzorgmaatregelen voor medewerkers
  - o ARBO-afspraken binnen je leerbedrijf
- Maak een goede omschrijving van de bovengenoemde punten.
- Een samenvatting van een situatie waar jij als medewerker de hotelgast moest aanspreken. Aan de hand van de STARR-methode maak jij de samenvatting inzichtelijk. Maximaal 700 woorden.

Zie opdrachtenoverzicht- afvinklijst.

### Wat moet je doen?

Deze opdracht staat in het teken van het werken in een veilige omgeving. En hoe jij als beginnend beroepsbeoefenaar met de veiligheidsmaatregelen omgaat en hoe communiceer je met de hotelgasten bij kritische situaties waar bijvoorbeeld de regels door hotelgasten niet in acht worden genomen.

Om het hoofddoel te bereiken doorloop je een aantal belangrijke stappen. Heb je vragen, dan stel ze tijdig aan je praktijkopleider.

Iedere stap behelst één of meerdere opdrachten. Deze worden per stap toegelicht.

**Stap 1.** Zoek naar de brandveiligheidsvoorschriften\_

**Stap 2.** 2a. Beschrijf de brandvoorschriften in het kort. Beantwoord de vraag hoe vaak per jaar er een brandoefening in de organisatie wordt geoefend?  
2b. Zoek naar de ARBO-voorschriften voor personeel binnen je leerbedrijf. Beantwoord de vragen:  
- wat is ARBO?  
- waarom is het belangrijk dat jij dit weet?



zowel	Beschrijf de protocollen m.b.t. COVID-19 binnen je leerbedrijf. Hoe gaan de gasten met deze afspraken om? Hoe hanteren jouw collega's deze regels bij gasten als onderling?
<b>Stap 3.</b>	Beschrijf a.d.h.v. de STARR-methode een situatie waar jij een hotelgast wegwijs moest maken over de veiligheidsmaatregelen in het hotel en ook de te hanteren COVID-19 gedragsregels binnen jullie hotel. Het verslag mag maximaal 700 woorden bevatten.
<b>Stap 4.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Je levert een kort verslag a.d.h.v. de STARR-methode van de punten 2a en 2b.</li><li>- Jij levert een verslag in van een situatie m.b.t. de veiligheid van de gasten.</li></ul>

### Bronnen:

ARBO voorschriften van het hotel waar je werkt. Onderstaande site geeft jou informatie in het algemeen binnen de branche.

<https://www.ondernemenmetpersoneel.nl/mijn-branche/horeca/arbeidsomstandigheden-de-horeca-aandachtspunten>

## BPV-Opdracht 5: Ik kan samenwerken in een (internationaal) team

### BPV B1-K1-W3: Werkt samen in een (internationaal) team



#### Leerdoelen

- ✓ Ik kan samenwerken in een (internationaal) team.

#### Individueel of in groepjes:

Je voert deze bpv-opdracht individueel uit.

#### Op te leveren product(en):

- Agenda van de werkoverleggen.
- Verslag van twee werkoverleggen.
- Actielijst uit de werkoverleggen: WIE-WAT-WANNEER
- Verslag van kritische momenten.
- STARR

#### Wat moet je doen?

##### Stap 1.

##### **Ik kan overleggen:**

Tijdens je stage zal er ongetwijfeld eens in de zoveel tijd een vergadering plaatsvinden. Voor deze opdracht woon je een werkoverleg/vergadering bij. In een kort verslag beschrijf je het verloop van de vergadering.

##### Stap 2.

##### **Beschrijf in je verslag het volgende:**

- Wat zijn de agendapunten.
- Welke rollen herkend je tijdens de vergadering (voorzitter/notulist/deelnemer).
- Welke afspraken zijn er gemaakt.
- Hoe verliep de onderlinge communicatie (argumentatie/discussie).
- Wat was de gesproken taal tijdens de vergadering (formeel/informeel/anders bijvoorbeeld Engels).

##### Stap 3.

##### **Ik kan afstemmen/terugkoppelen van werkzaamheden met mijn collega's**

**3a.** Hoe gaat het met de uitvoering van jouw werkzaamheden gedurende de dag. Wat betekent het werk overdragen? Hoe doe je dat?

Maak een kort verslag van een werkdag. Hoe start je de dag, van wie krijg je de werkzaamheden opgedragen? Hoe is jullie communicatie onderling? Wat doe jij als je een taak hebt afgerond? Wie moet het weten? Waarom moet hij/zij het weten? Wat gebeurt als jij niets vertelt en je gaat door met je volgende werkzaamheden?

**3b.** Beschrijf een kritische situatie waarin het **niet goed** ging bij afstemmen en/of terugkoppelen van je werkzaamheden? Doe dit a.d.h.v. van de STARR-methode (Situatie- Taak- Actie- Resultaat- Reflectie).

**Stap 4.** **Hulp vragen is niet altijd zo eenvoudig als het lijkt.** Beschrijf een situatie waarin je niet wist wat je moest doen. Hoe heb jij gehandeld? Aan wie vraag je om hulp tijdens het werk? Zijn je collega's altijd beschikbaar om je te helpen? Hoe wordt het aan je doorgegeven dat iets op een moment niet kan. Maak een verslag met gebruik van de STARR-methode.

**Stap 5.** **Conflictsituaties** zijn altijd lastig. Gelijk hebben en gelijk krijgen zijn twee verschillende werelden.

**Beantwoord de vragen\_**

- Wat betekent de-escalerend werken?
- Waarom is dit in ons beroep nodig?
- Is de klant altijd koning?

**Bronnen:**

Afstemmen Wat is dat: <https://www.de-team-engineer.nl/afstemmen-bij-samenwerken/>

Conflictsituaties: <https://www.banninkcoaching.nl/conflict-met-je-collega-of-leidinggevende-vijf-stappen/>

Conflictsituatie: <https://www.zuidema.nl/blog/3-tips-om-een-conflict-met-een-collega-op-te-lossen/>

## Hoofdstuk 5

### Beoordeling van de stage

Je stage wordt beoordeeld met een onvoldoende, voldoende of goed, oftewel een O, V of G. Alleen met een V of G kan de stage als afgerond worden beschouwd.

Tussentijdse beoordeling:

- Bijlage 3: tussenbeoordeling van de beroepshouding → maximaal 12 punten
- Bijlage 4: tussenbeoordeling van de beroepsbekwaamheid → maximaal 14 punten

Eindbeoordeling:

- Bijlage 5: eindbeoordeling van de beroepshouding → maximaal 12 punten
- Bijlage 6: eindbeoordeling van de beroepsbekwaamheid → maximaal 14 punten
- Bijlage 7: eindbeoordeling beroepspraktijkvorming

Het stageverslag wordt beoordeeld met voldaan / niet voldaan. Het verslag wordt alleen beoordeeld met voldaan indien het volledig en compleet wordt ingeleverd.

Het verslag wordt schriftelijk ingeleverd, maar je zorgt tevens voor een digitale back-up inclusief alle formulieren. Maak van de ingevulde formulieren scans en/of fotokopieën. De bpv-begeleider kan de echtheid van ingevulde beoordelingsformulieren altijd bij de praktijkopleider verifiëren.

## Bijlage 1: checklist voor het stageverslag

**Naam student:** ..... **Klas:** .....

Onderdeel	Aanwezig
Titelpagina	<input type="checkbox"/>
Voorwoord	<input type="checkbox"/>
Inhoudsopgave	<input type="checkbox"/>
H1. Algemene inleiding en beschrijving van het bedrijf (max. 2 A4)	
H2. Mijn persoonlijke leerdoelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leerdoelen die je vooraf had opgesteld of tijdens je stage hebt meegekregen</li> <li>• Op welke manier heb ik deze ontwikkeld</li> <li>• Leerdoelen voor een eventuele volgende stage of de toekomst</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
H3. Logboek	<input type="checkbox"/>
H4. Opdrachten: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bpv-opdracht 1: Kennismakingsopdracht: Omschrijving leerbedrijf</li> <li>▪ Bpv-opdracht 2: Ik kan service verlenen</li> <li>▪ Bpv-opdracht 3: Ik kan gasten informeren</li> <li>▪ Bpv-opdracht 4: Ik kan zorgen voor veiligheid leidinggevende</li> <li>▪ Bpv-opdracht 5: Ik kan samenwerken in een team</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
H5. Reflectieverslag van eerste deel van je stage	<input type="checkbox"/>
H6. Reflectieverslag van tweede deel van je stage	<input type="checkbox"/>
H7. Een terugblik over het gehele bpv-avontuur	<input type="checkbox"/>
Verplichte bijlagen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulieren tussentijdse evaluatie (in te vullen door praktijkopleider)</li> <li>- Formulieren eindevaluatie (in te vullen door praktijkopleider)</li> <li>- Formulier eindbeoordeling stage (in te vullen door praktijkopleider en bpv-begeleider)</li> <li>- Formulier akkoord stageverslag (in te vullen door praktijkopleider)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Taalkundige vereisten stageverslag</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Afstemming op lezer</li> <li>▪ Afstemming op doel</li> <li>▪ Woordgebruik en woordenschat</li> <li>▪ Lay-out / vormgeving</li> <li>▪ Spelling, grammatica en zinsopbouw</li> </ul>	<b>O / V / G</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Eindbeoordeling:</b>	
Voldaan / Niet voldaan*	
Doorkruisen wat niet van toepassing is.	

## Bijlage 2: blanco bila-formulier

Gebruik een kopie van dit formulier iedere 2 á 3 weken tijdens een bila-gesprek met jouw praktijkopleider. Laat de praktijkbegeleider het formulier invullen, of doe het samen.

Bij onvoldoende beoordelingen willen we de praktijkopleider verzoeken om contact op te nemen met de bpv-begeleider van school.

Datum: .....

Thema's	Onvoldoende Voldoende Goed	Wat kan beter	Afspraken
Verwelkom de gasten			
Inchecken/out-checken			
Samenwerken			
Klachten afhandelen			
Omgaan met lastige situaties			
Mails- afhandelen/Taal NL/ENG			
Reserveringen/annuleringen			
Terugkoppelen van werkzaamheden naar collega's			

## Bijlage 3: tussentijdse beoordeling van de beroepshouding

In te vullen door de praktijkopleider.

**Tussenbeoordeling**

<b>Student:</b>	<b>Studentnummer:</b>	<b>Opleiding:</b>		
<b>Leerbedrijf:</b>	<b>Praktijkbegeleider:</b>	<b>Leerperiode:</b>		
<b>Beoordelingscriteria</b>	<b>Waargenomen gedrag</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>1. Respect</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt anderen beleefd/vriendelijk aan</li> <li>• Laat anderen uitpraten</li> <li>• Staat open voor de mening van anderen</li> </ul>				
<b>2. Samenwerking</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is flexibel</li> <li>• Houdt rekening met anderen</li> <li>• Biedt hulp aan indien nodig</li> </ul>				
<b>3. Verantwoordelijkheid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan regels en afspraken</li> <li>• Toont inzet en doorzettingsvermogen</li> <li>• Gaat zorgvuldig om met middelen en materialen</li> <li>• Is op tijd op de werkplek</li> </ul>				
<b>4. Zelfstandigheid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan onafhankelijk van anderen taken uitvoeren</li> <li>• Stelt zich actief op, neemt initiatief</li> <li>• Vraagt om hulp indien nodig</li> <li>• Anticipeert op omstandigheden</li> </ul>				
<b>5. Betrouwbaarheid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blijft efficiënt, ook in onverwachte situaties</li> <li>• Durft open te communiceren</li> <li>• Kan eigen grenzen aangeven en bewaken</li> <li>• Staat open voor feedback en kritiek</li> </ul>				
<b>6. Professionaliteit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt ordelijk en gedisciplineerd</li> <li>• Werkt veilig</li> <li>• Werkt duurzaam</li> <li>• Werkt systematisch en methodisch</li> <li>• Houdt zich aan uniformvoorschriften</li> </ul>				
<b>Cesuur:</b> 10 - 12 punten = goed 6 - 9 punten = voldoende 5 of minder punten = onvoldoende <i>Onderdeel respect moet minimaal 1 punt zijn.</i>	<b>Behaald aantal punten:</b>	<b>Behaald resultaat:</b>	<b>G - V - O</b>	
<b>Leeradvies d.d.:</b>				

Per categorie wordt het waargenomen gedrag verwoord en beoordeeld met 0 - 1 - of 2 punten (totaal maximaal 12 punten). De cesuur bepaalt het eindresultaat (G-V-O). Omcirkel het behaalde resultaat.



## Bijlage 4: tussentijdse beoordeling van de beroepsbekwaamheid

In te vullen door de praktijkopleider.

<b>Student:</b>	<b>Studentnummer:</b>	<b>Opleiding:</b>
<b>Leerbedrijf:</b>	<b>Praktijkbegeleider:</b>	<b>Leerperiode:</b>

Beoordelingscriteria	Waargenomen gedrag	0 1 2		
1. Handelt de gast aan de balie correct af				
2. Verwelkomt, informeert en adviseert de gast				
3. Treedt op als centraal aanspreekpunt				
4. Handelt klachten af en/of draagt deze (indien nodig) over aan de leidinggevende				
5. Bewaakt de veiligheid				
6. Kan samenwerken in een internationaal team				
7. Neemt adequaat deel aan werkoverleggen en/of vergaderingen				
Cesuur: 12 - 14 punten = goed 7 - 11 punten = voldoende 6 of minder punten is onvoldoende	Behaald aantal punten:	Behaald resultaat:	<b>G - V - O</b>	

Leeradvies d.d.:

Van iedere vaardigheid wordt het waargenomen gedrag verwoord en beoordeeld in een driepuntschaal (totaal maximaal 14). De cesuur bepaalt het resultaat (G-V-O). Omcirkel het behaalde resultaat.

**Tussenbeoordeling**

## Bijlage 5: eindbeoordelingsformulier beroepshouding

In te vullen door de praktijkopleider.

<b>Student:</b>	<b>Studentnummer:</b>	<b>Opleiding:</b>
<b>Leerbedrijf:</b>	<b>Praktijkbegeleider:</b>	<b>Leerperiode:</b>

Beoordelingscriteria	Waargenomen gedrag	0	1	2
<b>1. Respect</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt anderen beleefd/vriendelijk aan</li> <li>• Laat anderen uitpraten</li> <li>• Staat open voor de mening van anderen</li> </ul>				
<b>2. Samenwerking</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is flexibel</li> <li>• Houdt rekening met anderen</li> <li>• Biedt hulp aan indien nodig</li> </ul>				
<b>3. Verantwoordelijkheid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan regels en afspraken</li> <li>• Toont inzet en doorzettingsvermogen</li> <li>• Gaat zorgvuldig om met middelen en materialen</li> <li>• Is op tijd op de werkplek</li> </ul>				
<b>4. Zelfstandigheid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan onafhankelijk van anderen taken uitvoeren</li> <li>• Stelt zich actief op, neemt initiatief</li> <li>• Vraagt om hulp indien nodig</li> <li>• Anticipeert op omstandigheden</li> </ul>				
<b>5. Betrouwbaarheid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blijft efficiënt, ook in onverwachte situaties</li> <li>• Durft open te communiceren</li> <li>• Kan eigen grenzen aangeven en bewaken</li> <li>• Staat open voor feedback en kritiek</li> </ul>				
<b>6. Professionaliteit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt ordelijk en gedisciplineerd</li> <li>• Werkt veilig</li> <li>• Werkt duurzaam</li> <li>• Werkt systematisch en methodisch</li> <li>• Houdt zich aan uniformvoorschriften</li> </ul>				
<b>Cesuur:</b> 10 - 12 punten = goed 6 - 9 punten = voldoende 5 of minder punten = onvoldoende <i>Onderdeel respect moet minimaal 1 punt zijn.</i>	<b>Behaald aantal punten:</b>	<b>Behaald resultaat:</b>	<b>O / V / G</b>	
<b>Leeradvies d.d.:</b>				

**Eindbeoordeling**

Per categorie wordt het waargenomen gedrag verwoord en beoordeeld met 0 - 1 - of 2 punten (totaal maximaal 12 punten). De cesuur bepaalt het eindresultaat (G-V-O). Omcirkel het behaalde resultaat.

## Bijlage 6: eindbeoordeling van de beroepsbekwaamheid

In te vullen door de praktijkopleider

<b>Student:</b>	<b>Studentnummer:</b>	<b>Opleiding:</b>
<b>Leerbedrijf:</b>	<b>Praktijkbegeleider:</b>	<b>Leerperiode:</b>

Beoordelingscriteria	Waargenomen gedrag	0 1 2		
		0	1	2
1. Handelt de gast aan de balie correct af				
2. Verwelkomt, informeert en adviseert de gast				
3. Treedt op als centraal aanspreekpunt				
4. Handelt klachten af en/of draagt deze (indien nodig) over aan de leidinggevende				
5. Bewaakt de veiligheid				
6. Kan samenwerken in een internationaal team				
7. Neemt adequaat deel aan werkoverleggen en/of vergaderingen				
<b>Cesuur:</b> 12 - 14 punten = goed 7 - 11 punten = voldoende 6 of minder punten is onvoldoende	<b>Behaald aantal punten:</b>	<b>Behaald resultaat:</b>	<b>O / V / G</b>	
<b>Leeradvies d.d.:</b>				

**Eindbeoordeling**

Van iedere vaardigheid wordt het waargenomen gedrag verwoord en beoordeeld in een driepuntsschaal (totaal maximaal 14 punten). De cesuur bepaalt het resultaat (G-V-O). Omcirkel het behaalde resultaat.

## Bijlage 7: eindbeoordeling beroepspraktijkvorming

<b>Student:</b>	<b>Studentnummer:</b>
<b>Leerbedrijf:</b>	<b>Opleiding:</b>

### BEOORDELINGSONDERDELEN

Stageverslag	Voldaan <input type="checkbox"/>	Niet voldaan <input type="checkbox"/>	
Urenverantwoording	Voldaan <input type="checkbox"/>	Niet voldaan <input type="checkbox"/>	
Eindbeoordeling beroepshouding	<b>G</b> <input type="checkbox"/>	<b>V</b> <input type="checkbox"/>	<b>O</b> <input type="checkbox"/>
Eindbeoordeling beroepsbekwaamheid	<b>G</b> <input type="checkbox"/>	<b>V</b> <input type="checkbox"/>	<b>O</b> <input type="checkbox"/>

De BPV is behaald indien voldaan is aan het stageverslag en de urenverantwoording en de beroepshouding en de beroepsbekwaamheid tenminste met voldoende zijn beoordeeld.

BPV behaald:	JA <input type="checkbox"/>	NEE <input type="checkbox"/>
--------------	-----------------------------	------------------------------

Naam praktijkbegeleider bedrijf:	Naam bpv-begeleider school:
----------------------------------	-----------------------------

Handtekening praktijkbegeleider	Handtekening bpv-begeleider school
---------------------------------	------------------------------------

Plaats en datum:
------------------

## Bijlage 8: akkoord op stageverslag

In te vullen door de praktijkopleider

# Akkoord op stageverslag

Bij deze verklaar ik.....(voornaam & achternaam)  
als praktijkopleider van .....(naam  
leerbedrijf) dat alles wat in dit verslag geschreven is, conform is met de afspraken  
binnen ons leerbedrijf.

De student, heeft een juiste weergave van het leerbedrijf en de werkzaamheden  
m.b.t. kerntaak 1 van het kwalificatiedossier voor de crebo opleiding 25636  
Luchtvaartdienstverlener gedurende de stageperiode.

Plaats en datum: \_\_\_\_\_

Voornaam & achternaam praktijkopleider: \_\_\_\_\_

Handtekening praktijkopleider: \_\_\_\_\_

