

Domeincompetenties en Illustraties Communications

(versie december 2005)

© HBO-raad, vereniging van hogescholen (www.hbo-raad.nl)
December 2005

Het copyright geldt voor activiteiten met commercieel gebruik. Wanneer uit deze uitgave gegevens worden overgenomen dient de bron te worden vermeld.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar worden gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopie, opnamen, of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Achtergrond en toelichting

Achtergrond

Een overzicht van de belangrijkste feiten en gebeurtenissen:

0. De overgang naar de bachelor-master structuur in 2002 betekende dat besturen van hogescholen dienden aan te geven welke bachelorgraad elke opleiding verleent.
1. Het bestuur van de HBO-raad adviseerde op 21 februari 2003 over toevoegingen aan de hbo-bachelorgraad. Het advies omvatte een aanzienlijk beperkter aantal graden dan dat er CROHO-opleidingen waren en is op een gering aantal uitzonderingen na gevolgd.
2. De sector Hoger Economisch Onderwijs onderscheidde 5 bachelorgraden (domeinen): Economics, Commerce, Business Administration, Communication, Law. Drie opmerkingen zijn te maken:
 - a. Soms hebben opleidingen met dezelfde naam voor verschillende graden gekozen, al dan niet behorende tot die welke de HBO-raad adviseerde.
 - b. Enkele HEO-opleidingen (informatica) hebben gekozen voor een domein in een andere sector.
 - c. Sommige graadtoevoegingen werden ook gebruikt in andere sectoren (BA en Law).
3. Het advies van de HBO-raad van 21 februari 2003 gaat over het ontwikkelen van domeincompetenties voor elke graad (domein) en over de invoering van een openbare informatiebank voor domeincompetenties hogescholen breed, waaraan op vrijwillige basis kan worden deelgenomen. De brief geeft ook aan dat domeincompetenties gelden als de gemeenschappelijke stam voor een graad, aan te vullen met algemene bachelorcompetenties en specialistische tot de croho-opleiding.
4. De sector HEO besluit medio 2003 tot een sectorbreed project om de domeincompetenties te ontwikkelen en kan deze in mei 2004 vaststellen voor vier van de vijf domeinen (met uitzondering van LAW).
5. De sector HEO besluit eind 2004 tot een vervolgproject HEO domeinen 2, dat start in januari 2005. Het project betreft een aantal vooral extern gerichte aspecten, naast de domeincompetenties voor Law: de afstemming met mbo kwalificatieprofielen en v.o. profielen, de ontwikkeling van illustratieve beroepssituaties, de wijze van toetsing en ijking samen met werkvelden, onderhoud en tenslotte het dynamiseren en mogelijke tussenuitstroomniveaus (bijv. voor associate degrees).
6. Op 8 december 2005 besluit de sector HEO tot afronding van het vervolgproject en tot vaststelling van ondermeer de domeincompetenties Communications. De domeincompetenties zijn gebaseerd op al bestaande en in het relevante werkveld gevalideerde opleidingsprofielen. Ze dienen voor verder overleg met het werkveld en voor de vormgeving en ontwikkeling van heo-opleidingen in de afzonderlijke hogescholen (zie notitie '**HEO Domeinen en Domeincompetenties 2005**', te downloaden vanaf de informatiebank domeincompetenties te benaderen via www.hbo-raad.nl).

Toelichting

Deze notitie geeft per domein een overzicht van opleidingen in het domein, een korte domeinkarakteristiek en een overzicht van domeincompetenties met een toelichting. Vervolgens zijn er illustraties van beroepssituaties voor domeincompetenties, als regel afkomstig uit verschillende opleidingen. Een uitwerking in niveaus van de domeincompetenties gaat hieraan vooraf, indien beschikbaar. Illustraties zijn meestal nog onderwerp van overleg en aanvulling in landelijk overleg van domein en opleidingen.

De domeincompetenties moeten strak en compact geformuleerd zijn. Beroepsillustraties vullen deze aan en helpen bij de interpretatie van domeincompetenties door werkveld, studenten en anderen.

Het uitgangspunt is per domein en/of opleiding illustraties te maken van alle domeincompetenties, met uitzondering van de twee die voor alle domeinen gelden. Niet alle domeincompetenties tellen even zwaar mee in alle opleidingen. De domeinen en opleidingen konden daarom kiezen uit:

- 1^e per opleiding elke domeincompetentie illustreren, behalve de twee algemene;
- 2^e per opleiding alleen de domeincompetenties die een centrale plaats innemen;
- 3^e per opleiding een casus maken waarin de (meest relevante) domeincompetenties zijn vervlochten en verwijzing mogelijk is naar deze en eigen opleidingscompetenties (bijgevoegd).

Sommige opleidingen leverden geen casus maar relevante gegevens, die zijn opgenomen.

De opzet voor de beschrijving bij vooral de eerste twee opties is ontleend aan de bachelor ICT:

- de organisatie waarbinnen de Bachelor of ICT functioneert
- de opdracht en het professionele product dat de Bachelor of ICT oplevert
- achtergrond, opleiding en/of ervaring van de Bachelor of ICT
- de rol die de ict'er vervult in de beschreven werksituatie
- de taken en activiteiten die de ict'er moet uitvoeren
- het vakmanschap dat zij of hij ten toon moet spreiden om de opdracht goed uit te voeren
- het groeiperspectief voor de Bachelor of ICT
- de bouwstenen voor algemene en specifieke competenties waar de illustratie aan refereert.

Tabel: Illustraties van beroepssituaties die zijn opgenomen

Domein en opleidingen	illustraties
Communications	<i>opleid. vb.</i>
Communicatie	dcopleiding
Communicatiesystemen	
Journalistiek	
Hogere Europese beroepenopleiding	informatie
Vertaalacademie	dcopleiding
Oriëntaalse talen en cultuur	informatie

Toelichting:

- domeinset: een illustratie per domeincompetentie voor alle opleidingen
- dcopleiding: illustraties voor alle/veel domeincompetenties vanuit een opleiding
- casus: illustratie in casusvorm met verwijzing naar domein- en opleidingscompetenties
- informatie: andere gegevens over een opleiding

COMMUNICATIONS

Inleiding

Het domein Communications omvat vier opleidingen, die bij vrijwel alle hogescholen de graad bachelor of Economics gebruiken. Er zijn 8 domeincompetenties, waarvan 2 gelden voor alle domeinen, die kort worden toegelicht aan de hand van een casus. Voor elk van de domeincompetenties is een illustratie van een beroepssituatie ontwikkeld. De domeincompetenties zijn uitgewerkt in drie niveaus en een toelichting wordt gegeven hoe die gebruikt kunnen worden bij de onderscheiden opleidingen. De illustraties zijn akkoord bevonden.

Opleidingen tot de graad bachelor of Communications

Tot het domein zijn de volgende opleidingen te rekenen, al geven ze niet allemaal de graad bachelor of Communications:

- Communicatie (CO)
- CommunicatieSystemen (CS)
- InformatieDienstverlening en –Management (IDM)
- Journalistiek (J)
- Hogere Europese Beroepen Opleiding (HEBO)
- Oriëntaalse Talen en Communicatie (OTC)
- Vertaalacademie (VAC)

Andere graden dan bachelor of Communications:

Bachelor of Journalism: voor Journalistiek bij Fontys en de Hogeschool van Utrecht.

Bachelor of European Studies: voor HEBO bij de Haagse Hogeschool.

Bachelor of International Communications: voor HEBO, OTC en VAC bij de Hogeschool Zuyd.

Drie graden komen voor bij IDM:

- Bachelor of Communications bij de Hanzehogeschool Groningen en InHolland.
- Bachelor of ICT bij Avans Hogeschool (Breda), Haagse Hogeschool, Saxion Hogeschool (Deventer) en Hogeschool Zuyd.
- Bachelor of Media, Information and Communication bij de Hogeschool van Amsterdam.

Diverse van de genoemde opleidingen hebben voor inhoudelijke of technologische aspecten relaties met (opleidingen in) andere domeinen (Commerce, Economics, Laws, ICT). Deze ‘snijvlakken’ vormen een kenmerk van het domein Communications en wijzen op de noodzaak van samenwerking over domeinen heen.

Sommige opleidingen zijn inhoudelijk verwant met het domein Communications, maar maken deel uit van andere domeinen, zoals Communication & MultimediaDesign (CMD), dat hoort bij het domein Bachelor of ICT. Hetzelfde geldt ook voor Media & Entertainment Management dat nu tot het domein BBA hoort.

Domeinkarakteristiek

Dit domein omvat een groot aantal uiteenlopende en totaal verschillende beroepsactiviteiten, zoals communicatiemanager, informatiespecialist, journalist, multimedia vormgever, uitgever/ bladmanager, tolk/vertaler.

Een deel van de beroepsactiviteiten speelt zich af op de grensvlakken van een organisatie en haar omgeving, d.w.z. de specifieke in- en externe relatiegroepen, maar ook binnen de organisatie, en betreft bijvoorbeeld het zorgen voor effectvolle communicatie- en informatieprocessen en de beeldvorming.

Activiteiten in deze context hebben vaak plaats in een multidisciplinair verband en betreffen het ondersteunen van beroepsbeoefenaren afkomstig uit een ander domein, met name Commerce vanuit competenties ten aanzien van communicatieve processen.

Een ander deel van de beroepsbeoefenaren is veel directer bezig met het ontwikkelen en maken van informatie en communicatieve producten zelf, het vormgeven of vertalen. Zij werken vaker als zelfstandig ondernemer of in een zelfstandiger positie.

Bij alle beroepen speelt het beheersen van de taal op hoog niveau een rol en het beheersen van een of meer vreemde talen. Vaak zijn ook belangrijk de interculturele en sociale aspecten die een rol spelen bij communicatie, evenals de keuze van taal en tekens en communicatiedragers (media / middelen) inclusief technologie en systemen. Dit geldt ook voor het verstrekken van informatie 'in-context'.

Domeincompetenties

1. Doen van onderzoek naar onderwerpen en/of communicatieprocessen. [Onderzoeken]
2. Analyseren van informatiebehoeften en communicatieprocessen in hun onderlinge samenhang en in de context van de (internationale) omgeving. [Analyseren]
3. Formuleren van of adviseren over de vorm en functies van een product, rekening houdend met (internationale) regels en conventies; doen hiervan in het Nederlands en/of in een of meer vreemde talen. [Formuleren en Adviseren]
4. Ontwikkelen van een doelgroepgericht communicatie- en informatieproces of –product op basis van een strategisch beleidskader en/of andere gestelde kaders voor kwaliteit, doorlooptijd en budget, alsmede rekening houden met van toepassing zijnde (internationale) regels en conventies. [Ontwikkelen]
5. Presenteren of op andere wijze onderwerpen aan een kritische toets door anderen van een communicatie/informatie product en/of communicatie/informatie processen. [Realiseren]
6. Evalueren van communicatie/informatie producten en/of communicatie/informatie processen en voorstellen doen voor verbetering.[Evalueren]
7. Communiceren in het Nederlands en/of een of meer vreemde talen en toepassen van deze talen in een interculturele context in het kader van de andere domeincompetenties.
8. Sociale en communicatieve competentie (interpersoonlijk, organisatie):
 - samenwerken in een beroepsomgeving en meedenken over doelen en inrichting van de organisatie, waaruit eisen voortvloeien die betrekking hebben op de volgende kenmerken: multidisciplinariteit en interdisciplinariteit, klantgerichtheid, collegialiteit, leidinggeven (het sociale deel van de competentie);
 - communiceren intern op alle niveaus, effectief en in de gangbare bedrijfstaal, veelal in het Nederlands en/of Engels; in termen van beroepstaken omvat dat zaken als het opstellen en schrijven van plannen en notities, informeren, overleg voeren, draagvlak creëren, stimuleren, motiveren, overtuigen, verwoorden van besluiten.
9. Zelfsturende competentie (intrapersoonlijk, beroepsbeoefenaar of professional):
 - sturen en reguleren van de eigen ontwikkeling ten aanzien van leren, resultaatgericht werken, initiatief nemen en zelfstandig optreden, flexibiliteit;
 - nadenken en reflecteren over en verantwoording nemen voor eigen handelen wat wijst op betrokkenheid en kritische zelfbeoordeling;
 - ontwikkelen van een beroepshouding met ruimte voor normatief-culturele aspecten, respect voor anderen, een beroepscode en ethische principes voor het professioneel handelen;
 - leveren van een bijdrage aan de verdere professionalisering van de branche, publicaties, bijdragen aan congressen, enzovoort.

Toelichting

Dit domein leent zich niet eenvoudig voor ontwikkeling van een casus waarin de diverse beroepen en kritische beroepssituaties een beeld schetsen van het domein.

Competenties ten aanzien van talen spelen in dit domein een belangrijke rol. Dit geldt zowel voor de moedertaal als voor vreemde talen. In alle gevallen is het Common European Framework of Reference for Languages een stelsel van normen om de competentieaspecten en hun niveaus aan te geven, dat steeds meer een rol speelt. Een gedetailleerde uitwerking van 'can do' statements is mede daarom opgenomen bij de specificatie van competentieniveaus in het domein Commerce (zie competentie 7).

Competentieniveaus voor de domeincompetenties Communications

Vooralsnog zijn geen competentieniveaus ontwikkeld. De reden hiervoor is dat het overleg tussen de opleidingen uitgewezen heeft dat er op diverse punten aanzienlijke verschillen bestaan. Het lijkt beter eerst af te wachten of en hoe een uitwerking van domeincompetenties in de opleidingen plaats zal hebben en op basis van die eventuele bevindingen de kwestie later nog eens te bezien.

Illustraties van de domeincompetenties Communications

Communicatie

De opleiding heeft in 2003 een nieuw profiel opgesteld met totaal 9 competenties, die zijn geordend naar de beleidscyclus:

Probleemsignalering/formulering

- competentie 1: issuesignalering en onderzoeksvoorbereiding

Beleidsontwikkeling

- competentie 2: onderzoek en analyse
- competentie 3: advies
- competentie 4: communicatiebeleid
- competentie 5: communicatieplannen
- competentie 6: ontwerpen campagne

Beleidsuitvoering

- competentie 7: realiseren van communicatieprojecten
- competentie 8: communicatiemiddelen
- competentie 9: representeren

Evaluatie: is ondergebracht bij de procescriteria van alle competenties

Drie illustraties van domeincompetenties zijn gemaakt, waarbij soms enkele competenties zijn samen genomen.

DC 1 voor Communications: Doen van onderzoek naar onderwerpen en/of communicatieprocessen.

DC 2 voor Communications: Analyseren van informatiebehoefte en communicatieprocessen in hun onderlinge samenhang en in de context van de (internationale) omgeving.

Context

Typering van de organisatie:

Een groot Regionaal Opleidingscentrum in een middelgrote stad in Nederland biedt een groot arsenaal aan middelbare beroepsopleidingen. De leerlingen komen voornamelijk uit de regio. Daarnaast worden korte cursussen aangeboden aan het bedrijfsleven

Typering specifiek:

De middelbare beroepsopleidingen zijn geclusterd in afdelingen, elk met een eigen afdelingsdirecteur en teamleiders per opleiding. Het College van Bestuur en de stafbureaus zijn gevestigd op een aparte locatie. Ook praktisch elke onderwijsafdeling is gehuisvest op een eigen locatie verspreid over de stad en de regio. De afdelingen zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderwijs en de begeleiding van de leerlingen. De centrale stafbureaus ontwikkelen beleid en verlenen diensten o.a. op het terrein van marketing en communicatie. De verbinding tussen een stafbureau en een afdeling wordt verzorgd door accountmanagers.

Situatie:

Elke afdeling is verantwoordelijk voor de eigen informatievoorziening en communicatieprocessen op het niveau van de afdeling. Het College van Bestuur verzorgt de informatie op het niveau van het gehele opleidingscentrum, daarbij ondersteund door het stafbureau Marketing en Communicatie. Een afdeling kan de hulp van het stafbureau inroepen bij vraagstukken op het terrein van informatie en communicatie. De Afdeling Zorg en Welzijn is onlangs ontstaan uit een samenvoeging van de opleidingen Verpleging en Sociaal Pedagogisch Werk in één afdeling. Er zijn nieuwe resultaatverantwoordelijke docententeams gevormd en bepaalde programma's van het eerste jaar worden nu gegeven aan leerlingen van beide opleidingen. Er bestaat nog geen professioneel systeem voor de interne communicatie.

Opdracht:

Onderzoek en analyseer de huidige communicatieprocessen binnen de afdeling in relatie tot de informatiebehoefte van de medewerkers.

Professioneel Product:

Heldere en overzichtelijke rapportage van de onderzoeksresultaten en een verantwoorde analyse van de onderzoeksgegevens uitmondend in aanbevelingen voor het vervolg (onderzoek dan wel opstellen van een advies / communicatieplan)

De Communicatiemedewerker

Achtergrond:

Marion werkt sinds twee jaar als accountmanager Communicatie bij het Regionaal Opleidingscentrum. Sinds kort is zij in deze rol verantwoordelijk voor deze nieuwe afdeling. Tijdens haar studie Communicatie heeft zij zich gespecialiseerd in Overheidscommunicatie. Haar afstudeeropdracht, een onderzoek naar de effecten van een voorlichtingscampagne, heeft ze uitgevoerd bij de gemeentelijke overheid. Aangezien zij geen baan kon vinden bij de overheid heeft ze eerst een reis gemaakt naar Australië. Hoewel oorspronkelijk niet haar eerste keuze bevalt haar huidige baan haar goed. De sfeer en cultuur in het onderwijs is vergelijkbaar met die bij overheidsinstanties.

Rollen:

Marion werkt als accountmanager voor een afdeling onder de verantwoordelijkheid van de stafdirecteur Marketing en Communicatie. Zij werkt binnen de kaders van het communicatiebeleid van het Regionaal Opleidingscentrum en de afspraken rond de dienstverlening aan de afdelingen. Zij werkt zelfstandig voor een afdeling, maar kan werkproblemen bespreken in het team van accountmanagers Communicatie en in het werkoverleg met haar stafdirecteur.

Taken en Activiteiten:

In een jaarlijks op te stellen dienstverleningsovereenkomst worden de taken en activiteiten voor de afdeling vastgelegd. Daaronder vallen een aantal standaardtaken zoals het verzorgen van voorlichtingsbrochures en website voor de opleidingen van de afdeling. Daarnaast kunnen elk jaar specifieke taken op het terrein van communicatie en voorlichting worden afgesproken. Voor het komende jaar heeft de afdelingsdirecteur een onderzoek gevraagd naar de communicatieprocessen binnen de afdeling in relatie tot de informatiebehoefte van de medewerkers. Uiteindelijk doel is om te komen tot een plan voor de interne communicatie van de afdeling.

Vakmanschap:

Marion heeft kennis van onderzoeksmethoden en is in staat onderzoeksresultaten te analyseren in relatie tot haar theoretische kennis van communicatie. Zij kan methodisch, zelfstandig en resultaatgericht werken in samenwerking met andere (communicatie)medewerkers en doelgroepen van communicatie. Zij is in staat haar bevindingen helder te rapporteren en te presenteren aan opdrachtgevers en doelgroep.

Groeiperspectief:

Na een aantal jaren werkervaring voor verschillende afdelingen en scholing op post-hbo / master niveau kan Marion doorgroeien naar functies als communicatieadviseur of leidinggevende van een stafbureau Communicatie.

Bouwstenen:

Domeincompetenties 1 en 2 en Algemene Competenties 8 en 9

DC 3 voor Communications: Formuleren van of adviseren over de vorm en de functies van een product, rekening houdend met (internationale) regels en conventies

Context

Typering van de organisatie:

De gemeente Andersloo is een middelgrote gemeente in de provincie Flevoland. Andersloo ligt aan een knooppunt van doorgaande wegen. Ook ligt de gemeente aan een snijpunt van twee kanalen met bovenregionale functie. De spoorlijn die de buurgemeente nu nog met het centrum van het land verbindt zal over enkele jaren worden doorgetrokken naar Andersloo en verder noordwaarts. Dit gegeven plaats de gemeente weer een stuk prominenter op de nationale ladder van logistieke knooppunten.

Typering specifiek:

De afdeling Communicatie en Externe Betrekkingen van de gemeente Andersloo telt zeven medewerkers, die naast algemene taken op het gebied van communicatie ook het accountmanagement voeren voor de verschillende gemeentelijke beleidsgebieden. Zo is er een communicatiemedewerker voor onderwerpen op het gebied van Welzijn en Cultuur, voor Onderwijs en Sport, en voor Economische Zaken en Werkgelegenheid. Elk van de medewerkers kan zijn Dienst (gevraagd en ongevraagd) adviseren over zaken die te maken hebben met communicatie en externe betrekkingen.

Situatie:

Met het oog op de logistieke ontwikkelingen zoals hierboven geschetst heeft de gemeente al weer geruime tijd terug de voorbereidingen getroffen voor aanleg van een groot bedrijventerrein aan het Prins Frisokanaal. Alle goedkeuringsprocedures zijn al doorlopen, de gemeente staat op het punt de grond bouwrijp te maken. Het bedrijventerrein prins Friso moet in de komende periode onder de aandacht van belangstellende bedrijven worden gebracht.

Opdracht:

Adviseer de wethouder en de directeur van de dienst Economische Zaken en Werkgelegenheid over een plan, waarin de gemeente Andersloo als vestigingslocatie voor bedrijven onder de aandacht wordt gebracht en het bedrijventerrein Prins Friso om zijn logistieke kwaliteiten wordt geprezen

Professioneel Product:

Adviesrapport met duidelijke wenken voor de marketing rond het bedrijventerrein plus een draaiboek met aanduiding van wat wanneer met wie gecommuniceerd moet worden, alsmede een voorstel voor de keuze van media en een opgave van de kosten.

De Communicatiemedewerker

Achtergrond:

Henk werkt al een aantal jaar bij de afdeling Communicatie en Externe Betrekkingen. Aanvankelijk was hij werkzaam als publieksvoorlichter. Sinds drie jaar is hij gedetacheerd bij de afdeling Economische Zaken en Werkgelegenheid. Hij adviseert de wethouder over zaken rond communicatie en draagvlak, treedt op als haar woordvoerder, beantwoordt vragen van de pers over zaken op haar beleidsterrein, hij schrijft toezeggingen voor de wethouder en organiseert evenementen die met het beleidsterrein verband houden.

Rollen:

Henk valt hiërarchisch rechtstreeks onder de directeur van de gemeentelijke dienst Communicatie en Externe Betrekkingen. Als senioraccountmanager heeft hij vooral een adviserende rol, zowel in de richting van zijn collega's bij Economische Zaken en Werkgelegenheid als ten behoeve van de wethouder. Hoewel Henk het graag anders zou zien is hij in veel projecten ook belast met de uitvoering van communicatiebeleid (plannen, organiseren, uitvoeren).

Taken en Activiteiten:

Omdat de Dienst Communicatie en Externe Betrekkingen van mening is dat haar accountmanagers te veel uitvoerende taken en activiteiten voor hun rekening krijgen en te weinig toekomen aan hun eigenlijke taak, namelijk die van adviseur, is besloten de accountmanagers een belangrijke nieuwe taak te geven: het organiseren van workshops en trainingen voor de wethouder en de collega's van de desbetreffende dienst. Het gaat om onderwerpen waarmee de meeste ambtenaren wel in aanraking komen: wervend schrijven, klantvriendelijkheid, presenteren, omgaan met de pers. Als de collega's (en zeker ook de wethouder) een aanvaardbaar basisniveau hebben, kan de rol van de communicatieprofessional opschuiven naar die van adviseur en coach.

Vakmanschap:

Henk heeft in zijn opleiding deskundigheid verworven op het terrein van adviseren en het schrijven van rapporten (in het Nederlands en/of meer vreemde talen). Tevens volgt hij met het oog op de nieuwe taken de cursus “adviseren als tweede beroep” en neemt hij momenteel deel aan een training “effectief coachen”. Hij is in staat multidisciplinair en klantgericht te werken en effectief in de gangbare bedrijfstaal te communiceren.

Groeiperspectief:

Met nog een paar jaar werkervaring als accountmanager (zijn huidige positie) ziet hij voor zichzelf wel mogelijkheden zijn baas op te volgen die straks (2009) met FPU gaat. Zijn scholingsbehoefte ligt voor de komende jaar op het vlak van Personeelsmanagement.

Bouwstenen:

Domeincompetentie 3,4 en Algemene Competenties.

DC 4 voor Communications: Ontwikkelen van een doelgroepgericht communicatie- en informatieproces of product op basis van een strategisch beleidskader en/of andere gestelde kaders voor kwaliteit, doorlooptijd en budget, alsmede rekening houdend met van toepassing zijnde (internationale) regels en conventies

DC 5 voor Communications: Presenteren of op ander wijze onderwerpen aan een kritische toets door anderen van een communicatie/informatieproduct en/of communicatie/informatieprocessen.

Context

Typering van de organisatie:

Het Sint Maartenziekenhuis in Schafthuizen is een middelgroot perifere ziekenhuis met 350 bedden en een polikliniek waarin de meeste specialismen vertegenwoordigd zijn.

Typering specifiek:

De afdeling Communicatie telde in het verleden vier medewerkers met functies ten behoeve van interne communicatie en externe voorlichting. Omdat de directie van het ziekenhuis besloten heeft meer prioriteit te geven aan patiëntenvoorlichting is de afdeling onlangs met twee personen uitgebreid.

Situatie:

Door prioriteit te geven aan de patiëntenvoorlichting hoopt de directie te bereiken dat patiënten al in een eerder stadium goed geïnformeerd zijn en met hun vragen minder een beroep doen op de schaarse tijd van de artsen en specialisten. Deze kunnen op hun beurt tijd besparen door in hun contacten met de patiënten meer te verwijzen naar de beschikbare informatie in voorlichtingsbrochures en de website van het ziekenhuis.

Opdracht:

Ontwikkel een systeem waarbij bezoekers en patiënten van het ziekenhuis met verschillende culturele achtergronden informatie kunnen krijgen over gezondheid en ziekte (preventie en curatieve zorg). Het systeem moet laagdrempelig zijn (de patiënt moet er gemakkelijk toegang toe hebben) en de informatie moet afgestemd zijn op de doelgroep.

Professioneel Product:

Een plan dat moet leiden tot de realisatie van een patiëntenvoorlichtingscentrum met (digitale, mondelinge, schriftelijke) informatie over ziektes, hoe die te voorkomen en hoe die te genezen.

De Communicatiemedewerker

Achtergrond:

Het hoofd van de afdeling Communicatie, Gretha, heeft tot taak het project Patiëntenvoorlichting van de grond te tillen. Daartoe moet er een plan komen, dat recht doet aan de doelstellingen, maar dat ook ruimte vraagt voor het creëren van draagvlak bij artsen en verpleging. Immers, zonder de medewerking van die kant is het project gedoemd te mislukken.

Rollen:

De rollen voor Gretha liggen op uiteenlopend vlak: in de eerste plaats moet zij weten hoe een omvangrijk project als dit gemanaged wordt. Ze moet ook een goed doortimmerd plan kunnen opstellen (of de plannen van anderen kunnen beoordelen) waar in het licht van de doelstellingen efficiency en effectiviteit leidende principes behoren te zijn. Maar het plan moet ook door de meest betrokken partijen aanvaard worden. En in de gezond-

heidszorg, met haar cultuur van eilandjes en specialismen, is dat een delicate aangelegenheid. Overtuigingskracht en bemiddelende vaardigheden zijn dan onmisbare rolelementen.

Taken en Activiteiten:

Als projectleider moet Gretha vergaderingen beleggen en voorzitten. In het traject moeten alle betrokkenen de gelegenheid krijgen hun inbreng te ventileren. Veder zorgt Gretha ervoor dat externe contacten worden gelegd met nationale instanties op het gebied van Gezondheidsvoorlichting en Opvoeding (GVO). Ook treedt ze in contact met andere ziekenhuizen (zeker ook de academische) om te zien wat daar de verworvenheden zijn op het gebied van patiëntenvoorlichting.

Regelmatige terugkoppeling met haar opdrachtgever (de directie) behoort ook tot haar taken.

Vakmanschap:

Gretha heeft kennis en ervaring op het terrein van projectplanning en het aansturen en evalueren van de uitvoering. Zij beschikt over de nodige kennis van de verschillende communicatiemiddelen, die ingezet zouden kunnen worden om de patiëntenvoorlichting vorm te geven en kan de ontwikkeling en uitvoering daarvan begeleiden. Tevens heeft zij vaardigheden verworven om op alle niveaus effectief en in de gangbare bedrijfstaal te communiceren. In deze situatie gaat het daarbij vooral om het creëren van draagvlak: het motiveren, stimuleren en overtuigen van de verschillende doelgroepen: patiënten, artsen/specialisten en directie. Tevens heeft Gretha geleerd om te werken in een interculturele context.

Groeiperspectief:

Gretha wil doorgroeien naar eenzelfde functie (afdelingshoofd) in een groot, liefst academisch ziekenhuis.

Bouwstenen:

Domeincompetentie 2, 3, 4, 5, 7 en Algemene Competenties.

Informatiedienstverlening en –management

Drie illustraties van domeincompetenties zijn gemaakt, waarbij soms enkele competenties zijn samen genomen, terwijl ook is aangegeven welke competenties gelden als bouwstenen voor de illustratie.

DC 1 voor Informatiedienstverlening en -management: Doen van onderzoek naar onderwerpen en/of communicatieprocessen.

DC 2 voor Informatiedienstverlening en -management: Analyseren van informatiebehoefte en communicatieprocessen in hun onderlinge samenhang en in de context van de (internationale) omgeving

DC 7 voor Informatiedienstverlening en -management: Communiceren in het Nederlands en/of een of meer vreemde talen en toepassen van deze talen in een interculturele context in het kader van de andere domeincompetenties.

Context

Typering van de organisatie:

Oliemaatschappij Narwal is een grote multinational. Het Nederlandse hoofdkwartier is gevestigd in de Randstad. Het bedrijf heeft wereldwijd een aantal informatiecentra, waar informatiemangers en informatiespecialisten werkzaam zijn. Het informatiecentrum van het Nederlandse hoofdkwartier van Narwal is de afdeling KIM (Knowledge and Information Management).

Typering specifiek:

Kenmerkend voor deze informatiecentra is dat men hier met zowel gestructureerde als niet-gestructureerde informatie werkt. De taak van de informatiecentra is om informatie op maat te leveren. Zij vormen het centrum voor Business Intelligence en Marketing Intelligence van Narwal.

Situatie:

Men verzamelt systematisch externe informatie die van belang is, ordent de informatie en maakt die toegankelijk. Datzelfde geldt voor de interne informatie. Daarnaast moeten te ontwikkelen informatiesystemen de gewenste informatie opleveren, die voor de informatiecentra beschikbaar moet zijn. Een projectgroep is bezig met een studie naar de wenselijkheid van een wereldwijde integratie van alle Narwal-informatiecentra.

Opdracht:

Een studie naar de wenselijkheid van een wereldwijde integratie van alle Narwal-informatiecentra.

Professioneel Product:

Een gedegen rapport over de bestaande diensverlening van de verschillende informatiecentra. Een analyse van overeenkomsten en verschillen en een overzicht van eisen en wensen met betrekking tot de toekomstige situatie.

De IDM-er

Achtergrond:

Irene is werkzaam als (junior) informatiespecialist op de afdeling KIM.

Rollen:

Irene is lid van de projectgroep en werkt mee aan het analyseren van de bestaande situatie. De projectgroep staat onder leiding van een ervaren informatiemanager die veel kennis heeft op het gebied van het verwerken van zowel gestructureerde als niet-gestructureerde informatie.

Taken en Activiteiten:

Irene zoekt uit hoe de verschillende informatiecentra werken, welke producten en diensten ze aanbieden, hoe de informatievoorziening verloopt, welke budgetten gehanteerd worden, welke overeenkomsten en verschillen er zijn tussen de verschillende centra en wat de verschillende centra aan eisen en wensen hebben op het gebied van de integratie. Irene werkt in een team, maar voert daarbinnen een aantal taken zelfstandig uit. Zij doet aan deskresearch, houdt interviews, koppelt bevindingen terug, denkt mee over verbeteringen en rapporteert over dit alles.

Vakmanschap:

Irene kan de werkprocessen en de informatievoorziening daarbinnen in kaart brengen. Zij kan de verschillen tussen de werkwijzen van verschillende organisatie-eenheden analyseren en beschrijven. Door haar kennis op het terrein van zowel gestructureerde als niet-gestructureerde informatie en op het gebied van business en marketing intelligence is zij een deskundige gesprekspartner voor de medewerkers van de verschillende informatiecentra. Zij kan goed zelfstandig en planmatig werken en werkt gemakkelijk in een team. Haar wijze van interviewen is afgestemd op de informatie die ze graag wil verkrijgen en wordt door haar gesprekspartners als professioneel en prettig ervaren. Ze kan daarbij helder formuleren en rapporteren, zowel mondeling als schriftelijk. Ze beheerst de Engelse taal hiervoor voldoende.

Groeiperspectief:

Irene kan doorgroeien naar de functies van senior informatiespecialist of informatiemanager. Daarnaast kan ze switchen naar de functie van business analist.

Bouwstenen:

Domeincompetenties 1, 2, 7 en Algemene Competenties 8 en 9.

DC 3 voor Informatiedienstverlening en -management: Formuleren van of adviseren over de vorm en de functies van een product, rekening houdend met (internationale) regels en conventies.

DC 5 voor Informatiedienstverlening en -management: Presenteren of op andere wijze onderwerpen aan een kritische toets door anderen van een communicatie/informatieproduct en/of communicatie/informatieproces.

Context

Typering van de organisatie:

KnowledgeAdvise is een kleine organisatie, gespecialiseerd in het leveren van adviezen en oplossingen aan kennisintensieve organisaties.

Typering specifiek:

Deze adviezen en oplossingen zijn gericht op het optimaliseren van de kennisinfrastructuur van een organisatie.

Situatie:

In de organisatie VisionA is het nog steeds onduidelijk wie wat doet. Daardoor gebeuren dingen niet of worden dubbel gedaan. De directie van VisionA vindt dat medewerkers hun kennis te weinig delen. Men slaagt er niet in aanwezige kennis voldoende te benutten om innovatief te kunnen zijn. Door de inzet van KnowledgeAdvise

hoopt de directie de innovatieve kracht van VisionA te kunnen vergroten.

Opdracht:

De directie van VisionA formuleert een open opdracht voor KnowledgeAdvise. Men denkt aan verbeteringen op het gebied van de administratieve organisatie, op het gebied van de informatievoorziening en op het gebied van human resource management.

Professioneel Product:

Het professionele product dat KnowledgeAdvise levert is een advies over de verbeteringen die VisionA kan aanbrengen in zijn kennisinfrastructuur. De verbeteringen moeten leiden tot efficiënter werken, het delen van kennis in de organisatie en het vergroten van de innovatieve kracht van de organisatie. Dit advies moet toegesneden zijn op VisionA en uitvoerbaar zijn.

De IDM-er

Achtergrond:

KnowledgeAdvise is opgericht door Wiebe. Na zijn opleiding tot informatieanalist en informatiespecialist is Wiebe zich gaan specialiseren in kennismanagement.

Rollen:

Wiebe geeft leiding aan het bedrijf en is meewerkend voorman. Wiebe en zijn medewerkers zijn serieuze gesprekspartners voor hun opdrachtgevers.

Taken en Activiteiten:

Wiebe selecteert zijn medewerkers zorgvuldig. Hij hecht veel waarde aan voortdurende scholing van zijn team. Om de opdracht voor VisionA uit te voeren verdiepen zij zich terdege in de klant en zijn doelstellingen, analyseren haarscherp op welke terreinen verbeteringen in de kennisinfrastructuur mogelijk zijn en kijken daarbij vooral ook naar de haalbaarheid van deze verbeteringen. Ze geven advies over het inzetten van ict-hulpmiddelen om de voorgestelde verbeteringen te implementeren. Omdat Wiebe zijn eigen onderneming runt, zijn zaken als acquisitie, marketing, het inrichten van de administratie en de zorg voor zijn medewerkers voor hem belangrijke bijkomende taken.

Vakmanschap:

Wiebe is tijdens zijn opleiding al vertrouwd geraakt met veranderingsmanagement en kennismanagement. Hij heeft zicht op het inzetten van ict-hulpmiddelen om een doel te bereiken. Hij kan een organisatie analyseren en beschrijven. Sociale vaardigheden, luisteren, interviewen, presenteren en rapporteren zijn belangrijk voor het uitvoeren van opdrachten die zijn bedrijf uitvoert.

Groeiperspectief:

Wiebe wil met zijn bedrijf uitmunten in de dienstverlening die zijn bedrijf biedt aan opdrachtgevers. Door de kwaliteit van zijn adviezen (en de eventuele implementatie ervan) en door te publiceren op zijn vakgebied en seminars te verzorgen, wil hij een plaats aan de top van de branche bereiken.

Bouwstenen:

Domeincompetentie 3, 4, 5 en Algemene Competenties 8 en 9.

DC 4 voor Informatiedienstverlening en -management: Ontwikkelen van een doelgroepgericht communicatie- en informatieproces of product op basis van een strategisch beleidskader en/of andere gestelde kaders voor kwaliteit, doorlooptijd en budget, alsmede rekening houdend met van toepassing zijnde (internationale) regels en conventies.

DC 5 voor Informatiedienstverlening en -management: Presenteren of op andere wijze onderwerpen aan een kritische toets door anderen van een communicatie/informatieproduct en/of communicatie/informatieprocessen.

Context

Typering van de organisatie:

FinanceSystem is een software bedrijf dat pakketten voor de financiële en logistieke zakelijke markt uitbrengt. Deze pakketten worden een steeds grotere concurrent van bestaande, soortgelijke systemen.

Typering specifiek:

De klantenkring van FinanceSystem bestaat uit grote afnemers, midden- en kleinbedrijven. De klantenkring groeit, wat een flinke druk legt op de klantenservice. Het bedrijf hecht veel waarde aan een goede ondersteuning van haar klanten.

Situatie:

FinanceSystem wil de klantenservice gaan ondersteunen met behulp van een online applicatie. Het bedrijf wil de vragen van klanten categoriseren en daaraan oplossingen koppelen. De bedoeling is, dat klanten online hun vraag kunnen stellen en verfijnen. De (mogelijke) antwoorden zijn beschikbaar in een database. Het bedrijf hoopt op die manier de service aan de klant te verbeteren en de helpdesk efficiënter te laten werken.

Opdracht:

Ontwerp een online applicatie.

Professioneel Product

Het functionele ontwerp van een online applicatie voor de klantenservice. Daarna realiseren de programmeurs van FinanceSystems het systeem.

De IDM-er

Achtergrond:

Ilona is na haar hbo-opleiding Informatiedienstverlening- en management bij FinanceSystems begonnen als junior informatieanalist. Zij krijgt de opdracht mee te werken aan het ontwerp van deze applicatie.

Rollen:

Ilona is lid van het team dat samen met de klantenservice het ontwerp van de online applicatie maakt.

Taken en Activiteiten:

Samen met de klantenservice zoekt Ilona uit aan welke eisen de applicatie straks moet voldoen. Daartoe voert ze een informatieanalyse uit en bepaalt ze een aanpak om de informatie die de klantenservice heeft verzameld, te ontsluiten en om het systeem goed te laten functioneren. Zij heeft daarbij oog voor kwaliteitsaspecten van informatievoorziening en betrouwbaarheid. Het is voor Ilona duidelijk dat er een thesaurus moet komen. Met behulp van deze thesaurus moet het mogelijk zijn de vraag van de klant te sturen naar het juiste antwoord. De klant kan straks via de thesaurus op een gebruikersvriendelijke manier vragen aan het systeem stellen en de juiste antwoorden vinden. Ilona ontwerpt die thesaurus.

Vakmanschap:

Ilona kan planmatig en methodisch werken. Ze kan goed in een team opereren en is getraind om documentaire informatie op professionele wijze te ontsluiten. Ze weet hoe ze een thesaurus moet ontwerpen en bouwen. Zij kan snel een prototype van de userinterface maken om de klant inzicht te bieden in de functionaliteit van de te ontwikkelen applicatie. Daarbij heeft ze oog voor interactiviteit en gebruiksvriendelijkheid.

Groeiperspectief:

Ilona kan doorgroeien tot senior informatieanalist of tot business intelligence officer.

Bouwstenen:

Domeincompetentie 2, 3, 4, 5 en 7 en Algemene Competenties 8 en 9.

Hogere Europese Beroepsopleiding

Deze opleiding kent een breed programma met als kennisgebieden: marketing, algemene economie, business management, Nederlands recht, Europees recht; Europese moderne geschiedenis en politiek; cultuur, organisatiepsychologie, Europese culturen; communicatie en interculturele communicatie. Er is duidelijke internationale oriëntatie en veel aandacht voor (drie) moderne vreemde talen.

Drie specialisaties bestaan: Communicatie management (CM, internationale communicatie), Bestuur en Beleid (BB, internationale beleidsmedewerker) en Business management (BM, internationale marketing en export management).

Een verzameling van 14 taken is beschreven die zijn te ordenen naar elk van deze drie functionele posities. Deze zijn geen illustratie in strikte zin, maar bieden toch nuttige informatie die als vervanging kunnen dienen om een beeld van het beroep te krijgen.

Internationaal beleidsmedewerker

- Beleidsonderzoeker: doet onderzoek naar bestaand en toekomstig Europees / internationaal beleid, trends en ontwikkelingen; begeleidt onderzoek door derden
- Beleidsmedewerker: adviseert bij beleidsvorming en levert een bijdrage aan de uitvoering van het beleid van de (internationale) organisatie
- Beleidsbeïnvloeding: draagt mede de visie van eigen organisatie uit en werkt mee het beleid van derden te beïnvloeden

Internationaal communicatiemedewerker

- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het communicatiebeleid van een internationale organisatie
- Levert een bijdrage aan de uitvoering van het PR- en / of voorlichtingsbeleid van een internationale organisatie, gericht op interne en externe doelgroepen.
- Levert een bijdrage aan de uitvoering van het marketingcommunicatiebeleid van een internationale organisatie
- Levert een bijdrage aan het communicatie-onderzoek van een internationale organisatie

Internationaal marketingexport manager

- Het analyseren en evalueren van een product-markt-combinatie op de Europese markt (zowel voor bestaande als voor nieuwe producten)
- Het ontwikkelen, schrijven en presenteren van een implementatieplan voor de Europese markt met toepassing van marketinginstrumenten
- Bijdrage leveren aan het ontwikkelen en schrijven van een exportbeleidsplan voor de afzet van producten en / of diensten in het buitenland
- Het uitvoeren van het marketingmixplan
- De uitvoering van het exportbeleidsplan
- Onderzoek naar en rapportage van toekomstige ontwikkelingen op de internationale markt (future trends).
- Onderzoek naar en rapportage van toekomstige ontwikkelingen op het gebied van export.

Oriëntaalse Talen en Communicatie

Tot de kern van deze opleiding behoort één van de talen Chinees, Japans of Arabisch samen met een moderne vreemde taal (Engels, soms Frans). Deze opleiding bestaat slechts op één plaats in Nederland en is relatief wat minder bekend. De illustratie is daarom minder gericht op het illustreren en meer op geven van informatie, die deels is ontleend aan het profiel van de opleiding. Een kort overzicht van de werksituaties die voorkomen wordt gevolgd door een korte vertaling van domeincompetenties voor de OTC-er en een overzicht van taken die voorkomen in de beroepspraktijk.

Contexten en werksituaties

OTC-ers zijn onder andere werkzaam bij internationale bedrijven, overheidsinstellingen, politie en justitie, de media, minderhedenorganisaties, reisorganisaties en het internationale hotelwezen. Functies die zij vervullen zijn: management-assistent, PR-assistent, commercieel medewerker, marketingmedewerker, tolk/vertaler, regio-expert, correspondent in het buitenland, enzovoorts. Een aantal afgestudeerden geeft de voorkeur aan emplooi in het land van de bestudeerde taal.

Domeincompetenties Communicatie voor OTC

1. De OTC-er voert onderzoeksopdrachten uit vooral op het gebied van marketing en/of communicatie. Indien werkzaam voor een Nederlands of Europees bedrijf zal hij dat in het oriëntaalse land doen of de terzake doende instellingen hiervoor efficiënt inschakelen. Indien werkzaam in de oriënt zal hij de weg weten te vinden in Nederland en/of Europa
2. De OTC-er classificeert onderzoeksgegevens zoals bij 1) genoemd op zwaarte en belang, en kan dit schriftelijk en/of mondeling uitvoerig beargumenteren.
3. De OTC-er is op de hoogte van regelgeving en ontwikkelingen op het gebied van internationale handel, marketing en communicatie en houdt hier rekening mee bij het geven van gevraagd advies betreffende beslissingen over te verhandelen en/of aan te passen producten, of activiteiten bijvoorbeeld op het gebied van (culturele) samenwerking
4. De OTC-er formuleert SMART bij het organiseren van zakelijke en culturele evenementen, en is op de hoogte van conventies zowel in een Nederlands/Europese context als in een internationale c.q. oriëntaalse context.

5. De OTC-er geeft mondelinge en/of schriftelijke presentaties van onderzoeksbevindingen en/of feitenverzamelingen binnen maar ook buiten de organisatie.
6. De OTC-er is kritisch en levert duidelijk en helder commentaar en/of advies over (voorgenomen) beleid en/of maatregelen in de organisatie.
7. De OTC-er gebruikt zijn competenties in de oriëntaalse taal en de belangrijkste gemeenschappelijke taal (vaak het Engels) op een zodanige wijze dat de internationale contacten uitstekend verlopen en misverstanden niet ontstaan die deze contacten op handels- of cultureel vlak kunnen schaden.

Taken in de beroepspraktijk

Het overzicht van de taken van OTC-ers houdt rekening houden met de locatie waar werkzaamheden gebeuren: in de Nederlandse vestiging, bij de vestiging in het oriëntaalse land of in de Nederlandse vestiging van een oriëntaals bedrijf.

A. In de Nederlandse vestiging.

1. Documentatie.
Verzamelt, beheert, maakt toegankelijk en evalueert voor de organisatie relevante landeninformatie, al dan niet gesteld in de oriëntaalse taal, afkomstig uit gedrukte en digitale bronnen of aangeleverd door relaties in het oriëntaalse land in kwestie.
2. Help-desk.
Bereidt missies voor naar het oriëntaalse land en ontvangt of begeleidt missies uit het oriëntaalse land. Dit houdt in: geeft maatschappelijke, culturele en taalkundige voorlichting aan medewerkers van het eigen bedrijf (bijvoorbeeld expat-service), organiseert programma's voor bezoekende relaties uit het oriëntaalse land, op een manier die afgestemd is op de doelen van de organisatie.
3. Tolken/vertalen.
Verricht algemene tolk- en vertaalwerkzaamheden ten behoeve van projecten en delegaties, en controleert door derden geproduceerde vertalingen op een hoog niveau.
4. Marketing.
Verschaft informatie aan het management uit Nederlandse, Oriëntaalse en Engelse bronnen, op basis waarvan initiële contacten met potentiële oriëntaalse partners aangegaan worden. Voert het relatiebeheer ten aanzien van die oriëntaalse relaties.
5. Public Relations.
Stelt zich op de hoogte van beurzen, seminars en andere zakelijke bijeenkomsten in de betreffende oriëntaalse landen en bereidt de participatie daaraan voor. Voorbereiding betekent coördinatie van de productie van brochures en ander voorlichtings- en presentatiemateriaal in de oriëntaalse taal.

B. In de vestiging in het oriëntaalse land

1. Uitvoering van opgedragen taken.
Geeft uitvoering aan taken die door de organisatie in Nederland of door zijn directeur in de lokale vestiging zijn opgedragen en welke zonder kennis van de lokale taal en samenleving niet of slechts inefficiënt uitgevoerd kunnen worden.
2. Marketing.
Speurt op basis van lokale persberichten, informatie op het internet, maar met name informatie verkregen door contacten met personen in de samenleving naar mogelijkheden tot afzet van goederen, samenwerking met lokale bedrijven, instanties en instellingen, aankoop van grondstoffen, enz. Organiseert het initiële contact en onderhoudt dat contact zelfstandig of adviseert zijn superieuren daarin.
3. Personeel.
Treedt op als uitvoerder van het personeelsmanagement in de lokale vestiging en fungeert daarbij als tussenpersoon tussen de westerse directie en de oriëntaalse staf.
4. Administratie.
Geeft uitvoering aan administratieve taken die mondelinge en schriftelijke kennis van de oriëntaalse taal en efficiënte communicatie met personen uit de lokale samenleving behoeven.
5. Adviezen.
Brengt verslag uit aan de werkgever in Nederland en adviseert die werkgever betreffende actuele maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen, die relevant zijn voor het bepalen van de bedrijfsstrategie.

C. In de Nederlandse vestiging van een oriëntaalse bedrijf.

1. Informatie.
Informeert het oriëntaalse management over allerlei aspecten van de Nederlandse samenleving, zoals op de gebieden van wetgeving, sociale voorzieningen, economische en maatschappelijke ontwikkelingen, gewoontes en gedragingen, voorkeuren en smaken, culturele verschillen en tendensen, om het management daarmee

- beter in staat te stellen om professioneel en privé optimaal te fungeren in de Nederlandse samenleving.
2. Accountmanager.
Onderhoudt de contacten met Nederlandse relaties en fungeert als tussenpersoon tussen die relaties en zijn werkgever, waarbij problemen op gebied van taal en cultuurverschil overbrugd worden.
 3. Personeelszaken.
Fungeert als personeelsfunctionaris tussen het oriëntaalse management en de lokale Nederlandse staf.

Vertaalacademie

Deze opleiding bestaat op slechts één plaats in Nederland. Hierdoor zijn de aard en inhoud van de opleiding relatief wat minder bekend. De illustratie geeft daarom eerst enige algemene informatie over de contexten en functies van afgestudeerden en geeft daarna voorbeelden van taken die vallen onder de domeincompetenties.

Contexten en werksituaties

Afgestudeerden van de Vertaalacademie zijn hoofdzakelijk werkzaam bij de overheid en in de particuliere sector. Voorbeelden van de eerste soort organisaties zijn ministeries, de IND, politie, rechtbanken; voorbeelden van de tweede zijn (grote) ondernemingen met een eigen vertaal- of communicatieafdeling, vertaalbureaus, PR-bureaus. Een aanzienlijk deel van de afgestudeerden werkt als zelfstandig ondernemer, al dan niet met personeel.

De functies die zij vervullen zijn in hoofdzaak: vertaler, localizer, ondertitelaar, gerechtstolk, PR- of communicatiemedewerker, terminoloog, copywriter, tekstschrijver. Daarnaast vinden onze afgestudeerden betrekkingen waarin communicatie, taal en vertalen een belangrijke positie innemen, zonder dat er sprake is van een specifieke vertaalfunctie. Enkele voorbeelden daarvan zijn docent Nederlands of vreemde talen in de tweede- en eerste-graadssector (na verkrijging van een onderwijsbevoegdheid), directiesecretaris, media-adviseur. Een deel van de afgestudeerden vindt emplooi in het buitenland.

Domeincompetenties Communicatie voor de opleiding Vertaalacademie

Hieronder volgen per beschreven competentie voorbeelden van taken die typisch zijn voor afgestudeerden van de Vertaalacademie. Deze zijn in alle fragmenten “vertaler” genoemd. Deze benaming is vooral gekozen omwille van de compactheid en doet dus niet altijd recht aan het specifieke beroep dat de afgestudeerde uitoefent. De lezer realiseer zich dus dat met “vertaler” in deze context ook een ondertitelaar, tekstschrijver of terminoloog enz. bedoeld kan zijn.

DC 1 voor de Vertaalacademie: Onderzoeken

De vertaler documenteert zich en onderzoekt de bruikbaarheid van zijn bronnen voor zijn taak. Hij zoekt bijvoorbeeld materiaal in de brontaal waarmee hij de betekenis van een tekst kan doorgronden en bronnen waarmee hij kan onderzoeken hoe vakspecialisten over een bepaald onderwerp schrijven in de doeltaal.

Een specifieke vorm van onderzoek is terminologie-onderzoek. De vertaler scheidt termen van neonymen en hapaxen en evalueert equivalentie van terminologie op basis van bronnenonderzoek: vergelijking van definities, contexten en gebruikscondities.

DC 2 voor de Vertaalacademie: Analyseren

De vertaler analyseert de boodschap die hij moet overbrengen. Deze kan de vertaler pas omzetten in een andere taal, als hij alle facetten ervan doorziet: situering in plaats en tijd, tekstuele structuur, stijl, inhoud enz.

De vertaler ordent gegevens die hij uit onderzoek verkregen heeft. Hij verzamelt terminologie en brengt hier structuur in aan, hij verzamelt en ordent bronnen voor onderzoek als hierboven beschreven.

DC 3 voor de Vertaalacademie: Formuleren en adviseren

De vertaler formuleert of herformuleert geschreven en gesproken teksten (in een andere taal dan de brontaal). Hij kan daarbij adviseren over of voorstellen doen voor culturele aanpassingen, inhoud, opbouw van tekst, keuze van stijl, inzet van stijlmiddelen enz.

DC 4 voor de Vertaalacademie: Ontwikkelen

De vertaler produceert een (vertaalde) tekst die geschikt is voor en gericht is op de aangegeven of impliciete doelgroep. De geschiktheid en gerichtheid van een tekst hangen onder meer af van algemene normen, bijvoorbeeld tekstconventies die gelden binnen een bepaald (taal)gebied, en specifieke normen. Voorbeelden hiervan zijn klantspecifieke kwaliteitsnormen (spelling, grammatica, woordkeus, terminologie, tekstbouw enz.) en normen gesteld aan doorlooptijd of productietijd.

DC 5 voor de Vertaalacademie: Realiseren

De vertaler is bereid zijn producten voor te leggen aan een revisor en diens commentaar te accepteren en te verwerken. Tevens is hij bereid en in staat om gemaakte keuzes toe te lichten of te verdedigen tegenover zijn opdrachtgever.

DC 6 voor de Vertaalacademie: Evalueren

De vertaler kan als revisor het werk van collega's beoordelen, hun suggesties doen voor alternatieve oplossingen en waar nodig hun werk verbeteren.

DC 7 voor de Vertaalacademie: Communiceren

De vertaler communiceert in zijn moedertaal of in één of meer vreemde talen met opdrachtgevers of collega's over zijn opdracht, product of dienst. Daarnaast kan de schriftelijke of mondelinge communicatie zelf het product of de dienst zijn. In dat geval is hij in staat boodschappen over te brengen zonder dat er (culturele) misverstanden ontstaan.