

Rapportage belang van internationale competenties in het werkveld van MBO College Westpoort en MBO College Noord

Amsterdam, september 2019



Janneke Dubbelboer

Coördinator internationalisering

MBO College Westpoort

MBO College Noord

ROC van Amsterdam



Aanleiding

De globaliserende samenleving en het steeds internationaler georiënteerde bedrijfsleven vragen om mbo-ers die hun vak verstaan, ondernemend, creatief en internationaal en intercultureel georiënteerd zijn. Het ROC van Amsterdam biedt studenten mogelijkheden om hun internationale en interculturele vaardigheden te ontwikkelen, bijvoorbeeld door middel van een buitenlandstage. Maar ook de studenten die Nederland niet verlaten wil het ROCvA compleet opleiden, door internationale en interculturele elementen in het onderwijs van alle studenten te integreren.

MBO College Westpoort en MBO College Noord (WPN) willen graag het werkveld betrekken bij het vormgeven van het internationale en interculturele deel van het curriculum. We vinden het belangrijk een volledig beeld krijgen van wat bedrijven nodig achten op het gebied van internationale en interculturele vaardigheden. Om die informatie te verkrijgen houden we interviews onder het werkveld van MBO Colleges Westpoort en Noord. De resultaten van deze interviews kunnen dienen als input voor het specificeren van de leerdoelen van onze studenten.

Doelstelling

In kaart brengen welke internationale competenties de bedrijven uit het werkveld van WPN verwachten van studenten. Deze informatie kan gebruikt worden om de curricula aan te vullen.

Onderzoeksvragen

Welke internationale competenties hebben onze studenten volgens de bedrijven nodig om in het superdiverse werkveld succesvol te zijn? Beschikken onze studenten over deze kwaliteiten? Welke tips voor het ROCvA hebben de bedrijven?

Definitie

Als definitie voor de term 'internationale en interculturele competenties' hebben we het schema 'internationale competenties' van de landelijke ondersteuningsorganisatie voor internationalisering Nuffic gebruikt. Aangezien het onderzoek al gestart was voordat het schema beschikbaar was, hebben we het schema niet gebruikt voor de vraagstelling maar wel voor de analyse van de resultaten. Nuffic deelt internationale competenties in drie onderdelen in: interculturele competenties, internationale oriëntatie en persoonlijke ontwikkeling. Deze categorieën zijn weer onderverdeeld in een groot aantal subcompetenties. Niet alle van die competenties werden genoemd door de bedrijven. We refereren hier alleen aan de competenties die door de bedrijven zijn genoemd.

Methode

Kwalitatief onderzoek door middel van werkveld-interviews: gemiddeld 2 per sector, 18 in totaal

De contactpersonen van de bedrijven werden verkregen door deze op te vragen bij de team internationaal coördinatoren van WPN. Deze vroegen de gegevens op bij de stagecoördinatoren van hun team. In sommige gevallen ontvingen we de gegevens snel, bij andere was het nodig herinneringen te sturen of zelf op de

stagecoördinatoren af te stappen. Daardoor zat er vertraging in het uitvoeren van de interviews. Ook de bedrijven zelf reageerden niet altijd direct op telefonische of mailverzoeken en herhaalcontactmomenten waren nodig om een afspraak te kunnen inplannen. In een aantal gevallen was er sprake van stagnatie vanwege ziekte van de contactpersoon, of omdat het bedrijf geen stagiaires¹ van ROCvA bleek af te nemen.

Toch is het gelukt om bij 18 bedrijven interviews af te nemen, gemiddeld van elke sector twee. Bij Entree hebben we gekozen voor 1 bedrijf, omdat dat een afwijkende doelgroep betreft. Bij Administratie en Juridisch hebben we gekozen voor drie bedrijven om zowel bedrijven voor Noord als voor Westpoort te kunnen interviewen en zowel voor Administratie als voor Juridische Dienstverlening. De interviews zijn afgenomen bij de bedrijven zelf om ook een indruk te kunnen krijgen van de sfeer in het bedrijf. Deze intuïtieve informatie is niet meegenomen in de cijfers maar draagt wel bij, bij één van de bedrijven werd bijvoorbeeld bij binnenkomst al duidelijk dat, naast diversiteit, duurzaamheid een belangrijk thema is, te beoordelen aan de uitstraling van het bedrijfsrestaurant.

Tijdens het interviewen bleek dat de geïnterviewden zich, gemiddeld genomen, niet heel bewust zijn van wat internationale vaardigheden zijn. Internationale skill nummer 1 die genoemd werd is het beheersen van de taal Engels. In de antwoorden verschoof de focus al snel van internationale competenties naar interculturele competenties.

De deelvragen van de interviews onder bedrijven waren:

- Welke internationale vaardigheden zijn er nodig op deze werkvloer?
- Welke interculturele vaardigheden zijn er nodig op deze werkvloer?
- Beschikken onze studenten in voldoende mate over deze vaardigheden?
- Heeft u nog een tip voor het ROCvA in dit kader?

Analyse: Labelen kernwoorden als competenties

Voor de analyse is gebruik gemaakt van het schema 'internationale competenties' van Nuffic (bijlage 4). In het schema worden internationale competenties onderverdeeld in 3 subcompetenties: interculturele competenties, internationale oriëntatie (op 'maatschappij en wereld' en op 'vak en beroep') en persoonlijke competenties. De subcompetenties zijn ook weer onderverdeeld in een groot aantal competenties. We hebben alle competenties genummerd. Er is één competentie toegevoegd omdat die ontbrak in het schema maar voor de analyse relevant bleek te zijn, dat was 'omgaan met internationale klanten'. Voor de analyse hebben we uitspraken van de geïnterviewden gekoppeld aan de competenties uit het schema. Vervolgens hebben we genoteerd of die competentie nodig is op die specifieke werkvloer en of onze studenten over die vaardigheid beschikken. De antwoorden waren niet altijd op competentieniveau uit te splitsen omdat het schema nog niet beschikbaar was ten tijde van de interviews. De antwoorden van de geïnterviewden zijn dus achteraf uitgesplitst naar competentie. Daardoor is niet bij elke competentie beantwoord of de student wel of niet over deze competentie beschikt. Waar dat

¹ Voor de leesbaarheid gebruiken we de term 'stagiair' maar we bedoelen ook 'startende werknemer'.

onduidelijk was hebben we dat vakje opengelaten. Vervolgens hebben we de tips voor het ROCvA genoteerd voor zover die gekoppeld waren aan het thema. Tips die niet gekoppeld waren aan het thema hebben we in een algemene lijst opgenomen om deze waardevolle feedback niet verloren te laten gaan.

Vervolgens is geteld hoe vaak elke competentie genoemd is. Van de meest genoemde competenties is een overzicht gemaakt. **Voor de analyse zie bijlage 3.**

Een aantal citaten van de bedrijven:

Verschillende techniekbedrijven: “Het tekort aan technisch personeel wordt alleen maar groter. Om een andere populatie aan te trekken (migranten, vrouwen) en om ze ook binnen te houden is er een inclusieve werkvloer nodig. Bedrijven in de technische sector realiseren zich niet dat ze daarvoor zelf ook zullen moeten veranderen”.

Een techniekbedrijf: “Dat stagiaires technische kennis hebben is het belangrijkste. Kennis van cultuur(verschillen) en begrip voor elkaar is een 6-7 op een schaal van 0-10”.

Makelaarskantoor voor expats: “Een migratie-achtergrond is een meerwaarde in dit bedrijf. Als er een boze klant uit Rusland aan de balie staat heb ik liever een student die ook op een andere manier kan communiceren dan alleen de Nederlandse (directe) manier”

Verschillende techniekbedrijven: “Kennis over cultuurverschillen moet je als eerste aanbrengen bij docenten”.

Een retail-bedrijf: “Voor wat betreft internationale vaardigheden: onbevooroordeeldheid is belangrijk. Niet van te voren beoordelen op kleur haar of uiterlijk. Dat je openstaat wie je voor je hebt. Dat geldt ook op nationaal niveau, maar meer voor internationale klandizie. Niet al schreeuwend op een Japanner of te blij op een Rus of Israëliër afstappen”.

Tips die bedrijven geven aan ROCvA:

Gekoppeld aan internationale competenties:

- Stagevoorbereiding: diversiteit in de klas gebruiken. Laat de docent de studenten indelen in cultureel gemixte groepen zodat ze dat al kunnen voordat ze hier komen werken
- Meer les in cultuurverschillen:
 - Kennis over de eigen en andere culturen en religies, bv de achtergrond van de ramadan
 - verschillen in islam: sommigen kennen hun eigen religie niet goed maar hebben er wel aannames over
 - overeenkomsten tussen verschillende religies

- kennis over Nederland, verschillen tussen Nederland en cultuur van hun ouders
 - verschillen in het omgaan met hiërarchie
 - verschillen in temperament
 - verschillen in het geven en ontvangen van feedback
 - Begrip voor elkaar, openstaan voor de ander
- Taal: niveau Engels verhogen. Ook verbeteren Duits is genoemd
 - Buitenlandstage moet verplicht gesteld worden

Niet gekoppeld aan internationale competenties (algemene tips):

- Verbeteren Nederlandse taal
- Meer stagevoorbereiding: beroepshouding oefenen. Bijvoorbeeld ziekmelden, welke consequenties heeft het voor je collega's als jij er niet bent?
- Beroepshouding in kinderdagverblijf oefenen: stel jezelf voor aan nieuwe ouders.
- Recentere boeken aanschaffen, de techniekwereld verandert snel
- In rollenspelen niet alleen de makkelijke situaties oefenen maar ook de moeilijke

Conclusies:

- De **context** van het bedrijf is een bepalende factor voor de uitkomsten. Sommige bedrijven of afdelingen zijn heel internationaal, andere juist heel lokaal, zelfs binnen dezelfde branche. Internationaal georiënteerde bedrijven verwachten meer internationale skills van studenten, lokaal opererende bedrijven niet of minder. Vragen met betrekking tot context:
 - opereert een bedrijf internationaal of lokaal?
 - heeft het bedrijf internationale klanten?
 - hoe heterogeen is de werkvloer? Wat is de voertaal, welke taal wordt gebruikt voor communicatie "van bovenaf"?
- Wat verder opvalt is dat het veel uitmaakt in welke **branche** studenten werken voor de noodzaak van internationale en interculturele skills. Met name voor Handel & Ondernemen is duidelijk dat interculturele skills onontbeerlijk zijn; als je iets wil verkopen is het belangrijk dat je kennis hebt van de cultuur van de ander. Beide retail-organisaties waar de interviews zijn afgenomen zijn nadrukkelijk internationaal georiënteerd (een supermarkt in de aankomsthal op Schiphol en een kaaswinkel in de Leidsestraat met als doelgroep toeristen). Tegelijkertijd kunnen de resultaten veralgemeniseerd worden voor de retail, omdat voor bijna alle retail in Amsterdam toeristen een belangrijke inkomstenbron zijn. Ook bij kinderdagverblijven (KDV) en voorschool-organisaties, waar onze studenten Pedagogisch Medewerker stagemaken, worden interculturele skills als essentieel gezien om succesvol te zijn. Daarbij dient aangetekend te worden dat het veel uitmaakt in welke gemeente het KDV gelokaliseerd is; in Landsmeer is de overgrote meerderheid van de kindjes en ouders van Nederlandse afkomst, terwijl bijvoorbeeld in Amsterdam Nieuw-West veel kinderen van Marokkaanse afkomst zijn. In Amsterdam-Zuid is het aantal expats weer veel groter en is het van groot belang dat de leidsters goed Engels kunnen spreken.

- In de **technieksector** neemt de noodzaak om in internationale/ interculturele teams te kunnen samenwerken alleen maar toe als gevolg van het nijpende tekort aan technisch personeel in Nederland. Personeel wordt van over de grens gehaald om vacatures te kunnen vervullen. Begrip voor elkaar, kennis over de eigen en andere culturen en kennis van verschillende communicatiestijlen worden door alle bevroegde techniekbedrijven belangrijk gevonden.
- De **functie en het niveau** van de stagiaire is erg bepalend voor de mate waarin er internationale skills verwacht worden. Als de stagiaire externe contacten heeft of contacten met klanten worden er vaak beheersing van het Engels verwacht. Als ze geen rechtstreeks contact hebben met de klant is Engels meestal niet nodig. Bij de meeste techniekbedrijven hebben stagiaires geen klantcontact, behalve bij elektrotechnische bedrijven. Daar komen monteurs bij mensen thuis en stagiairs dus ook.
- Bij alle bedrijven is de **werkvloer intercultureel**: er werken Nederlanders met en zonder migratie-achtergrond, expats en tijdelijke arbeidsmigranten uit het buitenland. Interculturele skills vinden bijna alle stagebedrijven belangrijk voor studenten om met collega's te kunnen samenwerken. "Kennis van andere landen, culturen, religies en gewoontes" is de meest genoemde vaardigheid.
- **Taal**: 72% van de bedrijven vindt dat stagiaires beter Engels moeten leren. Dat zijn bedrijven die internationaal georiënteerd zijn, bijvoorbeeld door een internationaal klantenbestand. Een klein aantal geïnterviewden gaf aan dat stagiaires geen Engels hoeven te beheersen omdat de stagiairs geen contact met klanten hebben. Bij sommige bedrijven zijn alleen het de stagiairs die willen doorgroeien (machinisten die op de internationale trein willen gaan rijden, stagiairs die projectmanager willen worden) die wel redelijk tot goed Engels en/of Duits en/of Frans moeten beheersen.
- **Andere internationale competenties die bedrijven belangrijk vinden::**
 - Kennis van andere landen, culturen, religies en gewoontes: 89%
 - Kennis van de eigen en andere culturen: 78%
 - Kennis van communicatiestijlen: 72%. Met name kennis over:
 - Feedback geven en ontvangen in andere culturen
 - Verschillen in temperament
 - Verschillen in het omgaan met hiërarchie

Nota Bene: geïnterviewden benadrukken dat de vaardigheid 'kennis van culturen' ook geldt voor stagiaires met een migratie-achtergrond. Zij moeten de verschillen leren tussen Nederland en de cultuur van hun ouders, en leren over verschillen tussen moslims. Ze zijn vaak opgegroeid met één beeld van islam en van de westerse cultuur. Voor hen is de nuance net zo belangrijk als voor stagiaires met een Nederlandse achtergrond.

- **Houding**: Een open houding, respect voor elkaar worden vaak genoemd. Ook begrip voor elkaar (het ontbreken van de term 'begrip voor elkaar' in het schema van Nuffic is ondervangen door de competentie 'empathisch' te gebruiken). Ook

'interesse in andere perspectieven'/ 'het oordeel opschorten' worden veel genoemd. De geïnterviewden zijn daar zelf nooit in getraind maar hebben deze houding gaandeweg in het werk opgepikt. Ze geven aan dat studenten dit ook op werk wel zullen leren maar dat het toch wel veel makkelijker is als het ROCvA ze daar vooraf in schoolt.

- **Studentenonderzoek:** Het ROC van Amsterdam heeft een onderzoek uitgevoerd onder alle studenten van het ROC van Amsterdam met betrekking tot internationale en interculturele competenties. Studenten van zowel Westpoort als Noord geven aan dat ze intercultureel bewustzijn belangrijk vinden. Ze zien waarde in een diverse omgeving en geven aan dat het hierbij belangrijk is dat mensen meer van elkaar accepteren en respectvol met elkaar omgaan. Ongeveer de helft van de studenten is het eens met de stelling: het ROC bereidt me voor op het werken in een diverse omgeving. Studenten geven aan dat ze bepaalde interculturele vaardigheden belangrijk vinden (kennis van andere culturen, samenwerken in een divers team en communicatie en talen). Ze vinden dat ze daar op school minder over leren dan ze zouden willen.

Literatuur:

- Project 'Internationale competenties voor het mbo : Wageningen Universiteit. Dr. Dine Brinkman/ Hansje Eppink.
- Rapportage Verkenning intercultureel bewustzijn en internationalisering ROCvA/ ROCvF. Labyrinth, onderzoek en advies. 2019
- Kamerbrief van de minister van onderwijs, cultuur en wetenschap, M.Bussemaker, m.b.t. Internationalisering van het onderwijs, Den Haag, 15 juli 2014

Bijlagen:

- Bijlage 1: informatie die vooraf naar bedrijven is gestuurd
- Bijlage 2: filmpje "I@H in minder dan twee minuten":
- Bijlage 3: analyse interviews aan de hand van competenties en overzicht meest genoemde competenties
- Bijlage 4: schema Nuffic 'internationale competenties' met genummerde competenties. (scan A3, apart PDF-document)

Met dank aan:

Alle deelnemende bedrijven
Laurens Steehouder
Gemeente Amsterdam
Labyrinth Onderzoek & Advies

Bijlage 1: informatie die vooraf naar bedrijven is gestuurd

Onderzoek onder internationaal georiënteerde of intercultureel samengestelde bedrijven, ten behoeve van MBO College Westpoort/ Noord

20190313 Janneke Dubbelboer

Aanleiding

De globaliserende samenleving en het steeds internationaler georiënteerde bedrijfsleven vragen om mbo-ers die hun vak verstaan, ondernemend, creatief en internationaal en intercultureel georiënteerd zijn. Het ROC van Amsterdam biedt studenten mogelijkheden om hun internationale en interculturele vaardigheden te ontwikkelen, bijvoorbeeld door middel van een buitenlandstage. Maar ook de studenten die Nederland niet verlaten wil het ROCvA compleet opleiden, door internationale en interculturele elementen in het onderwijs van alle studenten te integreren.

MBO College Westpoort en MBO College Noord willen graag het werkveld betrekken bij het vormgeven van het internationale en interculturele deel van het curriculum. We vinden het belangrijk een volledig beeld krijgen van wat bedrijven nodig achten op het gebied van internationale en interculturele vaardigheden. Om die informatie te verkrijgen voeren we een onderzoek uit onder het werkveld van MBO Colleges Westpoort en Noord. De resultaten van dit onderzoek zullen dienen als input voor het specificeren van de leerdoelen van onze studenten.

Interviews onder het werkveld van MBO Colleges Westpoort en Noord

Het overkoepelende thema van het interview is: *'Welke vaardigheden zijn nodig voor mbo'ers om aansluiting te kunnen vinden op de internationale en interculturele arbeidsmarkt in Nederland'*

Voorbeelden van interviewvragen:

- 1) Op welke manier is de werkvloer of zijn de werkzaamheden internationaal georiënteerd of intercultureel?
- 2) Vindt u het belangrijk dat een stagiair(e) of werknemer beschikt over internationale/ interculturele vaardigheden? Zo ja: waarom? Welke vaardigheden zijn dat? Bijvoorbeeld:
 - omgaan met internationale/culturele diversiteit
 - een andere taal kunnen spreken
 - geïnteresseerd zijn in andere perspectieven
 - flexibiliteit, adaptief vermogen, snel schakelen, snel nieuwe kennis eigen maken, nieuwsgierig zijn, oordeel uitstellen

Overige informatie:

- Duur interview: 60 min
- Locatie: bij het bedrijf op locatie
- Doelgroep: een medewerker die samenwerkt met/ leidinggeeft aan de stagiair(e)s of medewerkers
- Wanneer zijn de resultaten zichtbaar: naar verwachting eind juni/ begin juli 2019

Bijlage 2:

Bij een aantal bedrijven meegestuurd in de mail: filmpje "I@H in minder dan twee minuten": (internationalisering ROCvA op YouTube)

https://youtu.be/4PE_kGxxpb0

Bijlage 3: Overzicht analyse interviews

De competenties als benoemd in het schema van Nuffic: 'internationale competenties' zijn genummerd, de nummers in dit overzicht verwijzen naar dat schema. Zie daarvoor bijlage 4 (genummerde versie van het schema, apart PDF-document).

Afkortingen: KD: kwalificatiedossier, c'ie: competentie, std: student, NL: Nederlands, DU: Duitsland. ENG: Engels. FA: Frans. PS: Persoonlijke. ROCvA: ROC van Amsterdam.

Bedrijf	Context	C'ie	Inhoud	Is de c'ie nodig?	Hebben std de c'ie?	Tip aan ROCvA (binnen dit thema)
Administratie en Juridische Dienstverlening						
Makelaars-kantoor voor expats	Internationale klanten (expats). Cultureel diverse werkvloer	1.1.1	Taal: Engels	Ja, erg belangrijk	Ja, redelijk	1. Meer taal 2. In stage-voorbereiding meer communicatie-skills 3. intrapersonlijke vaardigheden en (internationale) gastvrijheid
		1.3.5	Omgaan met internationale klanten	Ja	Nee	
		1.1.2	Kennis van verschillende communicatiestijlen	Ja	Nee, std zijn vaak te direct	
Accountants-kantoor, afd audit support	Internationaal bedrijf. Deze afd cultureel divers. Diversiteitstraining verplicht voor voltallig personeel	1.1.1	Taal Engels	Ja: std moet Engels kunnen lezen, maar werkzaamheden zijn NL	Ja	Buitenlandstage verplicht stellen
		1.2.1	Open minded	Ja	Ja	
		1.2.6	Interesse in andere perspectieven			
Gemeente, afd. werk, participatie en inkomen (uitvoeren bijstandswet)	Cultureel diverse werkvloer en cliënten. Niet internationaal	1.1.2	Communicatiestijlen	Ja	Nee	1. In stagevoorbereiding meer les over communicatiestijlen in verschillende culturen. 2. Meer interculturele elementen in de les. 3. Les in ontvangen van feedback 4. Les in interculturele vaardigheden:
		1.1.3	Kennis eigen en andere cultuur	Ja	Nee, ze kennen hun eigen cultuur ook niet	
		1.3.1	Verschillende perspectieven innemen	Ja, je verplaatsen in de keuzes van de cliënt, zoek naar raakvlakken en gemeenschappelijkheden	soms	

						verschillen eigen cultuur en NL cultuur
Bedrijf	Context	C'ie	Inhoud	C'ie nodig?	Hebben ze de c'ie?	Tip aan ROCvA (binnen thema)
Bouw & Infratechniek						
Bedrijf 1	Internationaal opererend bedrijf. Cultureel diverse werkvloer	1.2.1	Open-minded zijn, je openstellen voor met wie je werkt	Ja	?	1. Geef ze een basis in (technisch) Engels en Duits 2. als je interesse hebt in andere talen/ culturen/ landen dan pak je dingen makkelijker op. Oefen dat.
		1.1.1	Taal: (technisch) Engels en Duits	Ja	Nee	
		1.2.6/1.1.6	interesse hebt in verschillende perspectieven: Als je 'wat de boer niet kent'-bent, gaat dat niet.	Ja	?	
Bedrijf 2	Lokaal opererend bedrijf. Cultureel diverse werkvloer	1.1.1	Taal: Engels Taalprobleem op de werkvloer agv vele nationaliteiten	Engels: Nee	-	-
Elektro- en Installatietechniek						
Bedrijf 1	Lokaal opererend bedrijf. Cultureel diverse werkvloer. Eigenaar van Marokkaanse afkomst	1.1.1	Taalprobleem op de werkvloer agv vele nationaliteiten	Ja		1. Omgaan met culturele diversiteit mag meer aandacht krijgen op school 2. Omgaan met feedback: dat mag een level hoger. 3. Kennis eigen en andere culturen is belangrijk met name voor monteurs van niet-NL afkomst. Ook ivm geloof 4. Meer aandacht besteden aan verschillende religies. Nu hebben ze geen begrip voor elkaar.
		1.1.2	Communicatiestijlen: omgaan met feedback. in de groep aanspreken ligt gevoelig	Ja	Nee	
		3.12	Nieuwsgierig zijn	Ja		
		1.1.3	Kennis van de eigen en andere culturen	Ja	Nee	
		1.1.1.	Taal: als ploegleider Turks is is het handig als ze Turks kunnen	Ja	Soms	
		1.1.1.:	Taal: Engels is niet nodig, alle handleidingen zijn in het NL, software ook	Nee	-	
		1.2.6	Geïnteresseerd zijn in andere perspectieven	Ja	Nee	
		1.1.2	Communicatiestijlen: omgaan met hiërarchie	Ja	Nee	

		1.1.6:	kennis van andere landen, culturen, religies en gewoontes. Als jongens geen hand willen geven aan vrouwen gaan we het gesprek aan. Vrouwen een hand geven is teken van professionaliteit. We namen ze wel aan maar dan moeten ze op een andere manier groeten.	Ja	Nee	5. verschillen tussen moslims onderling (wel/niet bidden onder werktijd). Belangrijk dat de overeenkomsten tussen elkaar benadrukt worden ipv de verschillen
Bedrijf 2						
Bedrijf 2	Internationaal bedrijf maar werkt lokaal (was lokaal bedrijf, is overgenomen door Franse international) Cultureel diverse werkvloer	1.1.2:	communicatiestijlen: omgaan met feedback ontvangen			<ol style="list-style-type: none"> 1. Ze moeten weten waarvoor de ramadan is, om misverstanden te voorkomen 2. Ze moeten kennis hebben van verschillende religies 3. Mooi als ze er wat van weten maar is geen hoofdzaak. 6-7 op schaal van 0-10 4. Leer ze communiceren en feedback geven. Als ze boos zijn laten ze het te lang lopen en ontploffen dan ineens.
		1.1.1	Taal: engels	Ja, internationale klanten	Als stagiair niet, als we ze aannemen wel	
		1.1.6	Kennis over andere landen, culturen, religies en gewoontes	Ja	Nee	
		1.2.2	Respect voor elkaar	Ja	-	
		1.1.2	Communicatiestijlen: omgaan met feedback geven en ontvangen	Ja	Nee	
Entree						
Aan ROCvA gelieerd "plaatsingsbureau" voor installatietechniek	Lokaal opererend. Cultureel diverse werkvloer. BBL niv 2	1.1.2:	communicatiestijlen: nemen van initiatief, omgaan met hiërarchie, sociaal gedrag tijdens lunchpauze	Ja	Nee	<ol style="list-style-type: none"> 1. Statushouders (eritreërs) gaan hier anders mee om dan NL. wij zouden als docenten getraind moeten worden om hiermee om te gaan. 2. Kennis over de (belangrijke) rol van familie in verschillende culturen.
		1.3.5	samenwerken in een internationaal (spanjaarden) en intercultureel team	Ja	Nee	
		1.1.1	Engels is voertaal. Maar Polen spreken Duits. Taalprobleem op de werkvloer agv vele nationaliteiten	Ja		
		1.1.3:	kennis van eigen en andere cultuur. Voorbeeld:	Ja	Nee	

			Absentiebericht: ik moet met mijn moeder naar de dokter.			3. Besteed aandacht aan deze thema's. Ze zouden meer van elkaars cultuur moeten weten. Dat is belangrijk
Bedrijf	Context	C'ie	Inhoud	C'ie nodig?	Hebben ze de c'ie?	Tip aan ROCvA (binnen thema)
Handel & Ondernemen						
Supermarkt (op schiphol)	Internationale klanten. Cultureel diverse werkvloer	2.2.5:	omgaan met internationale klanten.	Ja		Leer ze hoe je op een flexibele manier kunt omgaan met cultuur-/religieverschillen. Dat ze zich erin verdiepen in belangrijk
		1.1.1:	Taal Engels	Ja	Ja	
		1.1.6:	kennis cultuur/religie/gewoontes: geen internationale omgangsvormen aan de orde. Aziaat treed ik niet anders tegemoet dan afrikaan.	Nee		
		1.1.3 en 1.1.6:	kennis van de eigen en andere cultuur en kennis van cultuur/religie/ gewoontes. je moet je kunnen verdiepen in andermans normen en waarden	Ja	-	
		1.3.5:	samenwerken in een internationaal en intercultureel team			
		1.2.2	Respect voor elkaars religie	Ja	Ja	
		1.1.3 en 1.1.6:	kennis van de eigen en andere cultuur/ religie/gewoontes. sociale omgangsvormen: het omgaan met cultuurverschillen hoort daar gewoon bij.	Ja		
		1.3.1.:	verschillende perspectieven innemen.	Ja	soms	
Kaaswinkel	Internationaal opererend bedrijf. Alleen internationale	2.2.5	Omgaan met internationale klanten	Ja		1. Meer (praktisch) Engels en Duits! Als ze Turks of Arabisch kunnen is dat heel handig
		1.1.1	Talen: Engels is basis, beetje russisch, japans is een plus. bereid om talen te leren	Ja. Meerdere talen spreken is handig	Nee	

	klanten. Cultureel diverse werkvloer	1.1.2	1.1.2: Communicatiestijlen: niet schreeuwend op Japanner afstappen. Of te blij naar een rus of israeliër.	Ja	Nee	<p>2. Geef les in open mindedness: Wat is een open houding? Hoe creëer je die? Aansluiten bij stage gebruik de stage als oefenplek.</p> <p>3. Internationale en interculturele elementen krijgen ze nu onvoldoende mee op school. Als je lesgeeft over cultuurverschillen: voorkom dat je in stereotypen vervalt in de les</p>
		1.2.1:	open minded: Open houding. Vooroordelen loslaten	Ja	Nee	
		3.12:	nieuwsgierigheid	Ja		
		1.2.6:	geïnteresseerd in andere perspectieven.	Ja		
		1.1.6:	kennis van cultuur/ religie/ gewoontes: internationale feestdagen en internationale vakantie, chinees nieuwjaar.	Ja	Nee	
Media en Vormgeving						
Bedrijf	Context	C'ie	Inhoud	C'ie nodig?	Hebben ze de c'ie?	Tip aan ROCvA (binnen thema)
Jong media-technologie-bedrijf	Internationaal opererend. Cultureel en qua nationaliteit diverse werkvloer	1.3.5:	samenwerken in internationale teams	Ja		<p>1. niveau Engels van mbo-ers valt tegen</p> <p>2. Stel design-programma's op school in op Engels ipv NL</p>
		1.1.1.:	Taal: Engels is voertaal	Engelse taalbeheersing is geen voorwaarde om te worden aangenomen, techniek is belangrijker. Bij gelijke geschiktheid wel voorkeur voor degene	Std vinden het eng om Engels te spreken	

				die Engels spreekt		
		1.2.6:	geïnteresseerd in andere perspectieven: je moet je kunnen aanpassen	Ja		
		1.1.6	Kennis van culturen niet zo belangrijk, je moet wel normaal met elkaar kunnen omgaan	Nee		
		1.1.2:	kennis van communicatiestijlen: Openheid is belangrijk. Buitenlanders moeten wennen aan onze directheid.	Ja		
		1.2.1:	Openheid is belangrijk.	Ja		
Bedrijf	Context	C'ie	Inhoud	C'ie nodig?	Hebben ze de c'ie?	Tip aan ROCvA (binnen thema)
Signmaking-bedrijf	Internationale klanten, cultureel diverse werkvloer	1.1.1.:	Taal en Engels is belangrijk, Duits is makkelijk. Helft vd programma's is in het Engels	Ja, Engels: als std projectmanager wil worden dan wel. Hoe meer contact met klanten, hoe belangrijker Engels is.		<ol style="list-style-type: none"> kennis eigen en andere cultuur/religie/gewoontes moeten ze op school meer over leren. Wat voor mensen wonen en werken hier in Amsterdam, geef dat mee. Studenten hebben er heel wat aan als ze voorbereid zijn
		2.2.5:	omgaan met internationale klanten in Amsterdam: veel internationale klanten in A'dam, expats.	Met name voor projectmanager	Als ze projectmanager willen worden	
		1.1.3 en 1.1.6:	kennis van de eigen en andere cultuur en kennis van cultuur/religie/gewoontes.	Ja, is nodig in Amsterdam	Nee	
		1.3.5:	samenwerken in een internationaal en intercultureel team	Ja		
		2.2.4:	op de hoogte blijven van internationale ontwikkelingen in het	Ja		

			vakgebied: door brexit meer klanten			
		1.2.4 en 1.2.6:	empathisch en geïnteresseerd in andere perspectieven	Ja		
		2.1.3:	kritische houding tov eigen positie, thuis en in de wereld en de positie van anderen (Media is slecht, verdraait beeld!!)	Ja		
		1.1.3 en 1.1.6:	kennis eigen en andere culturen/landen/religies/gewoontes.			
Motorvoertuigen						
Bedrijf	Context	C'ie	Inhoud	C'ie nodig?	Hebben ze de c'ie?	Tip aan ROCvA (binnen thema)
Garage in IJpendam	Lokaal opererend. Systemen en helpdesk internationaal. Internationale klanten. Cultureel diverse werkvloer	2.2.3:	bronnen uit andere landen: Systeem is internationaal. Bosch DU, aansturing vanuit DU.	Ja (std ook?)		<ol style="list-style-type: none"> meer rollenspelen om communicatie met internationale/ andersculturele klanten te oefenen. Een stukje interculturele vaardigheden zou goed zijn als ze dat meekrijgen op school zou het mooi zijn (begrip voor iemand die anders is). Leer de Nederlandse plattelandsjongens anders om te gaan met hun uitgesproken mening over Marokkanen
		1.1.1:	taal: Stagiaires bij receptie moeten Engels kunnen. We hebben ENG-talige klanten	Ja/ nee. Voor monteurs niet, voor receptie en import wel		
		1.1.6:	kennis van cultuur/religie/gewoontes.	Ja		
		1.2.2:	respect	Ja		
		1.1.2:	communicatiestijlen: kunnen omgaan met verschillende comm. stijlen	Ja		
		2.2.1:	vakgebied in intercultureel perspectief kunnen plaatsen	Ja		
		1.1.3:	kennis van eigen en andere culturen	ik heb liever dat ze technisch		

				goed zijn opgeleid.		
		1..1.6:	Kennis van andere religies/gewoontes: ik wil dat ze daar kennis van hebben.	Ja	Niet genoeg	
		1.2.4:	empathisch: Begrip voor iemand die anders is dan ik	Ja	Niet genoeg	
		1.2.3:	Tolerant: omgaan met verschillende geaardheden	Ja		
Bedrijf	Context	C'ie	Inhoud	C'ie nodig?	Hebben ze de c'ie?	Tip aan ROCvA (binnen thema)
Garage in Amsterdam		3.7: en 1.3.3:	Flexibiliteit en omgaan met onzekerheid: automatisering. Vroeger 30 pp aan de band, nu 1. Administratie: vroeger 30, nu 4 pp.	Ja		geef ze die communicatie en begrip mee anders krijgen ze aversie tegen iedereen die anders is. Dan kun je niet samenwerken.
		2.2.4:	Internationale oriëntatie; in Polen zijn geen loodgieters meer, die werken allemaal hier	Ja		
		1.2.6:	geïnteresseerd in andere perspectieven. Niet meteen oordeel hebben	Ja		
		2.2.2.:	kennis van de uitoefening van het beroep in andere landen: (niet nodig) het is niet anders in andere landen	nee		
		1.1.2	communicatiestijlen	Ja		
		1.3.1:	verschillende perspectieven kunnen innemen:	Ja		
		1.3.4:	omgaan met verschillen en conflicten: de kans geven eerlijk te zeggen wat er is. Welke kleur je ook hebt: doe normaal.	Ja		
		1.2.4:	empathisch: Begrip voor elkaar heb je overal nodig.	Ja		
		1.3.5:	samenwerken in internationaal/ intercultureel team.	Ja	Nee	

		1.3.1:	verschillende perspectieven kunnen innemen. Voor het commerciële deel heb je die kwaliteit nodig	Ja		
		1.2.6 ;	geïnteresseerd in de ander	Ja		
		1.2.5:	betrokken	Ja		
Nieuwe Technologie						
Bedrijf	Context	C'ie	Inhoud	C'ie nodig?	Hebben ze de c'ie?	Tip aan ROCvA (binnen thema)
Groot vervoers-bedrijf	Internationale klanten, soms internationaal opererend. Cultureel diverse werkvloer	2.2.1.:	vakgebied in internationaal en intercultureel perspectief kunnen plaatsen: Internat element: beveiligingssysteem eerst NL, nu een Europees systeem	ja		<ol style="list-style-type: none"> 1. Interculturele vaardigheden moet je als eerste aanbrengen bij de docenten! 2. naar innotrans beurs in Berlijn gaan met studenten. Ze maken daar contact met Duitse machinisten 3. cultuur/gewoontes/religie voor docenten. je moet je docenten voorbereiden. In PDG is er wel aandacht voor cultuurverschillen maar het was een klein onderdeel. 4. intervisie voor docenten op dit thema
		1.1.1.	Taal: engels zit in KD. Duits een beetje	Ja	Zit in KD	
		1.1.1.	Taal: Engels in beroepscontext	Ja		
		1.1.6:	Kennis van andere landen en culturen: mn over Duitsland. Burgerschap belangrijk			
		2.2.2:	kennis van uitoefening van het beroep in andere landen:			
		2.2.5";	omgaan met internationale klanten	Ja		
		2.2.2.:	Je kunt terechtkomen op de internationale trein, Thalys, ICE. Dan werk je met Franse treinstellen, alles wat er op staat is in het Frans. Eurostar half ENG/FA.	Ja voor machinisten op internationale trein		
		3.7:	PS ontwikkeling: Flexibel opstellen, reageren op ad hoc situaties	ja	Ja zit al in het KD.	
		1.1.3:	omgaan met reizigers, heb je veel interculturele vaardigheden voor nodig.	Ja	Dat zit al in de opleiding	

		1.3.5:	samenwerken in internationale teams: Omgaan met collega's met andere culturele achtergrond, gaat nu op gevoel. Ze krijgen iets bij Burgerschap			
		1.1.6:	kennis andere cultuur/ religie/gewoontes: Turkse machinist gaat anders om met opvang na aanrijding met persoon dan NL	Ja		
		1.1.3	: kennis eigen en andere culturen: NL mentormachinist met Turkse aspirant machinist. Gaat fout door cultuur			
		1.3.4:	omgaan met verschillen en conflicten: Vb: deelnemers wilde geen hand geven aan opleidster. Wij zeggen: is ongewenst gedrag.			
Bedrijf	Context	C'ie	Inhoud	C'ie nodig?	Hebben ze de c'ie?	Tip aan ROCvA (binnen thema)
Bedrijf in kassen	Internationaal. Export over de hele wereld. Internationale klanten. Cultureel diverse werkvloer	1.1.1.	Taal: Voertaal in het bedrijf is engels, dat moeten ze redelijk kunnen	ja		<ol style="list-style-type: none"> 1. leer ze: hoe ga je met elkaar om 2. in projectgroepen op school werken met culturele mix. Marokkanen voelen zich snel underdog: laat hen zo'n groepje leiden! Cultuurverschillen niet alleen NL-andere nationaliteiten maar ook tussen amsterdammers en achterhoekers/ friezen 3. Moeten ze leren in de opleiding:
		1.1.3:	kennis van eigen en andere culturen			
		1.3.5:	samenwerken in internationale en interculturele teams.			
		1.2.2:	respect. Veel cultuurverschillen tussen medewerkers. Ze moeten respect voor elkaar hebben			
		1.1.2:	Communicatiestijlen: verschillen in temperament			

		1.1.2:	Communicatiestijlen: verschillen in omgaan met hiërarchie. Oudere polen spreken de baas nooit tegen (ook niet als het een stagiaire is)			communicatiestijlen: temperament. 4. zou goed zijn als ze leren over cultuurverschillen, met name mbt hiërarchie
		1.1.3:	Kennis eigen en andere cultuur: Cultuurverschillen binnen NL: achterhoekers communiceren anders dan amsterdammers			
		3.7	persoonlijke ontwikkeling: Flexibiliteit is belangrijk. Snel veel info verwerken			
Zorg & Welzijn						
Bedrijf	Context	C'ie	Inhoud	C'ie nodig?	Hebben ze de c'ie?	Tip aan ROCvA (binnen thema)
Kinderdagverblijf en voorschoolse organisatie	Werken lokaal. Klanten cultureel divers. Wervloer cultureel divers	1.1.1	Taal: nederlands is het belangrijkste, engels hoeft niet	Engels: nee	-	Op de opleiding is er te weinig aandacht voor interculturele vaardigheden en dat is jammer. Er moet in de basis meer aandacht naar toe.
		1.1.6:	kennis van andere landen en culturen (eten uit eigen cultuur meenemen)	ja	Nee	
		2.2.5	Omgaan met internationale/andersculturele klanten	Ja		
		1.1.2	kennis van communicatiestijlen (anders omgaan met hiërarchie)	JA		
		1.2.6	Begrip voor elkaar. Geïnteresseerd in elkaars perspectief	Ja		
		2.2.1	Vakgebied in internationaal en cultureel perspectief kunnen plaatsen.	Ja		
		1.1.3:	Kennis van eigen en andere cultuur	JA		
		1.2.4:	empatisch	Ja		
		1.2.1:	Open minded	Ja		
		1.3.1.	Luisteren en kijken: verschillende perspectieven kunnen innemen	Ja		

Bedrijf	Context	C'ie	Inhoud	C'ie nodig?	Hebben ze de c'ie?	Tip aan ROCvA (binnen thema)
		1.3.2:	Mediëren en verbinden: beleid en andere culturen samenbrengen	Ja		
Kinderdag-verblijf	Werkt lokaal. Redelijk homogeen (NL) klantenbestand. Cultureel diverse werkvloer	1.1.1	Taal: Nederlands is voertaal, leidsters hoeven geen Engels te kunnen	ENG: nee		<ol style="list-style-type: none"> 1. goed om veel van andere culturen, religies en gewoontes te weten. Bv als iemand geen hand wil geven. Kleine basis moet je wel hebben 2. bij elkaar gaan kijken op stage. Opdracht: wat valt je het meest op op cultuurgebied. Verslag maken, bespreken in de klas. Ze leren het meest van op elkaar reageren. 3. Leer ze over feesten in andere culturen, religies, gewoontes. 4. meer opdrachten over culturen op stage. Collega's of ouders interviewen bv 5. Maak ze bewust over verschillende culturen, verdiep je in de ander
		1.1.3:	Kennis van de eigen en andere culturen. We doen hier veel aan NL cultuur. Mbt andere culturen hangt het van de doelgroep af	Ja	Nee	
		1.1.6:	Kennis over andere landen, culturen, religies en gewoontes			
		1.3.1	verschillende perspectieven innemen:			

Vaakst genoemde competenties in bedrijveninterviews:

Internationale competenties, uitgesplitst		Aantal keer genoemd
1. Interculturele competenties		
1.1.Kennis:		
1.1.6:	kennis van andere landen, culturen, religies en gewoontes	16
1.1.3	kennis van de eigen en andere culturen	14
1.1.1.	Taal Engels	13
1.1.2	Kennis van communicatiestijlen	13
1.2.Houding		
1.2.6:	geïnteresseerd in andere perspectieven:	9
1.2.1	open-minded	6
1.2.2	respect:	4
1.2.4:	empathisch (begrip voor elkaar):	4
1.3 Vaardigheden		
1.3.1:	verschillende perspectieven kunnen innemen:	6
1.3.5:	samenwerken in internationale en interculturele teams:	8
2: Internationale oriëntatie: Oriëntatie op de maatschappij en wereld en oriëntatie op vak en beroep:		
2.2.1.:	vak in internationaal en cultureel perspectief kunnen plaatsen:	3
2.2.5:	omgaan met internationale klanten	5
3: Persoonlijke ontwikkeling:		
3.7	Flexibel	3
3.12	Nieuwsgierig	2

(n.b.: competenties die minder zijn genoemd zijn in dit schema niet opgenomen)

Internationale competenties

1 Interculturele competenties

Kennis, houding & vaardigheden die nodig zijn in de omgang met mensen van andere (talige & culturele) achtergronden.



1.1 Kennis

- 1.1.1 Talenkennis
- 1.1.2 (Algemene) kennis van communicatiestijlen
- 1.1.3 (Algemene) kennis van eigen en andere culturen
- 1.1.4 Kennis van identiteiten en identificatie
- 1.1.5 Kennis van termen als stereotypering, discriminatie en racisme
- 1.1.6 Kennis van andere landen, culturen, religies en gewoontes



1.2 Houding

- 1.2.1 Open-minded
- 1.2.2 Respectvol
- 1.2.3 Tolerant
- 1.2.4 Empathisch *begrip*
- 1.2.5 Betrokken
- 1.2.6 Geïnteresseerd in andere perspectieven



1.3 Vaardigheden

- 1.3.1 Verschillende perspectieven kunnen innemen
- 1.3.2 Mediëren & verbinden (verschillende mensen en perspectieven samenbrengen)
- 1.3.3 Omgaan met onzekerheid
- 1.3.4 Omgaan met verschillen en 'conflicten'
- 1.3.5 Samenwerken in internationale teams
- 1.3.6 (Interculturele) relaties en netwerken opbouwen
- 1.3.7 Metacommuniceren (communiceren over het communiceren)

2 Internationale oriëntatie

Bekendheid met internationale thema's en instanties en internationale perspectieven op vak en beroep.



2.1 Oriëntatie op de maatschappij en wereld

- 2.1.1 Kennis van internationale (perspectieven op) maatschappelijke onderwerpen zoals vluchtelingen, klimaat en duurzaamheid
- 2.1.2 Kennis van internationale organisaties zoals de Europese Unie en Verenigde Naties en doelstellingen daarvan, zoals de Sustainable Development Goals
- 2.1.3 Kritische houding ten opzichte van je eigen positie, thuis en in de wereld, en de positie van anderen
- 2.1.4 Maatschappelijk betrokken



2.2 Oriëntatie op vak en beroep

- 2.2.1 Vakgebied in internationaal en cultureel perspectief kunnen plaatsen
- 2.2.2 Kennis van de uitoefening van het beroep in andere landen
- 2.2.3 Gebruikmaken van bronnen en voorbeelden uit andere landen
- 2.2.4 Op de hoogte blijven van internationale ontwikkelingen in het vakgebied
- 2.2.5 *omgaan met internationale klanten*



3) Persoonlijke ontwikkeling

Persoonlijke eigenschappen die zowel nodig zijn als versterkt worden in interculturele en internationale contexten.



- 3.1 Zelfbewust
- 3.2 Zelfstandig
- 3.3 Zelfredzaam
- 3.4 Zelfvertrouwen
- 3.5 Reflectief

- 3.6 Creatief
- 3.7 Flexibel
- 3.8 Veerkrachtig
- 3.9 Aanpassingsvermogen
- 3.10 Doorzettingsvermogen

- 3.11 Gemotiveerd
- 3.12 Nieuwsgierig
- 3.13 Ondernemend
- 3.14 Verantwoordelijk
- 3.15 Probleemoplossend vermogen

* Dit overzicht van competenties is gebaseerd op een uitgebreide literatuurstudie, maar is afhankelijk van allerlei factoren waaronder persoonlijkheid en internationaliseringsactiviteit, en in dat kader nooit volledig.