

Strategische Bedrijfscommunicatie

FBD

2024-2025

College 24-09

Nina Vandermeulen



Strategische Bedrijfscommunicatie

Onderdeel van:

Minor Management & Entrepreneurship

Minor Management & Research

Dinsdag van 13:45 tot ongeveer 17:00 uur

Ook zelfstudie via Calliope (2x)



Mondelinge communicatie

Mike Beyers

mike.beyers@uantwerpen.be



- Pitchen
- Vergaderen (en notuleren)
- Onderhandelen
- Sollicitatiegesprekken
- Functioneringsgesprekken

Schriftelijke communicatie

Nina Vandermeulen

nina.vandermeulen@uantwerpen.be



- Communicatiemodel
- Rapporteren
- Curriculum vitae
- Slechtnieuwsbrieven
- Feedback geven en vragen
- ChatGPT als schrijfhulp

Programma

- Praktisch: studieplanner & studiewijzer
- Inleiding op professionele communicatie
 - Belang
 - Communicatiemodel
 - Plain Language
- Rapporteren – Information Mapping

Programma

- **Praktisch: studieplanner & studiewijzer**
- Inleiding op professionele communicatie
 - Belang
 - Communicatiemodel
 - Plain Language
- Rapporteren – Information Mapping

Studieplanner & studiewijzer

- Zie Blackboard
- **Planner:** overzicht colleges en zelfstudie, thema's, voorbereiding colleges, opdrachten, deadlines
- **Evaluatie:**
 - Geen examen
 - Tussentijdse taken (deadlines!)
 - Portfolio: indienen bij start examenperiode januari
 - Bevat alle taken (eerste versie & herwerkingen, feedback, ...)
 - Algemene docentenfeedback colleges
 - peerfeedback
- **Colleges:** interactieve hoorcolleges (feedback!) en werksessies
 - Aanwezigheid
- **Slides:** na college beschikbaar op BB

Studieplanner & studiewijzer

Studiewijzer: toelichting **ChatGPT** (en andere generatieve AI tools)

- Transparant gebruik toegestaan
 - Voor schriftelijk luik (voor mondeling luik → Mike Beyers)
 - Voeg steeds een output toe (prompts & answers)
- Opdracht herwerking cv (versie 3) met ChatGPT

Praktisch

Colleges schriftelijke communicatie:

Eindigen met vooruitblik volgende college & opdracht

Programma

- Praktisch: studieplanner & studiewijzer
- **Inleiding op professionele communicatie**
 - Belang
 - Communicatiemodel
 - Plain Language
- Rapporteren – Information Mapping

Belang van professionele communicatie



Belang van professionele communicatie

**Bavo Van Landeghem** • 1e
Founder SCRIPTORIJ - Verbal Branding & Tone of Voice / Author 'Schrijf ze on...
3 w • 

Schrijven is staren.
Schrijven is denken.
Schrijven is creëren.
Schrijven is verwoorden.
Schrijven is een punt maken ... om anderen in beweging te brengen.

En net daarom leer je die vaardigheid beter eerst zelf om nadien zelf de puntjes op AI te kunnen zetten.

Aanvullend in [De Standaard](#)



AI leert je niet wat schrijven is
standaard.be

 U en 111 anderen

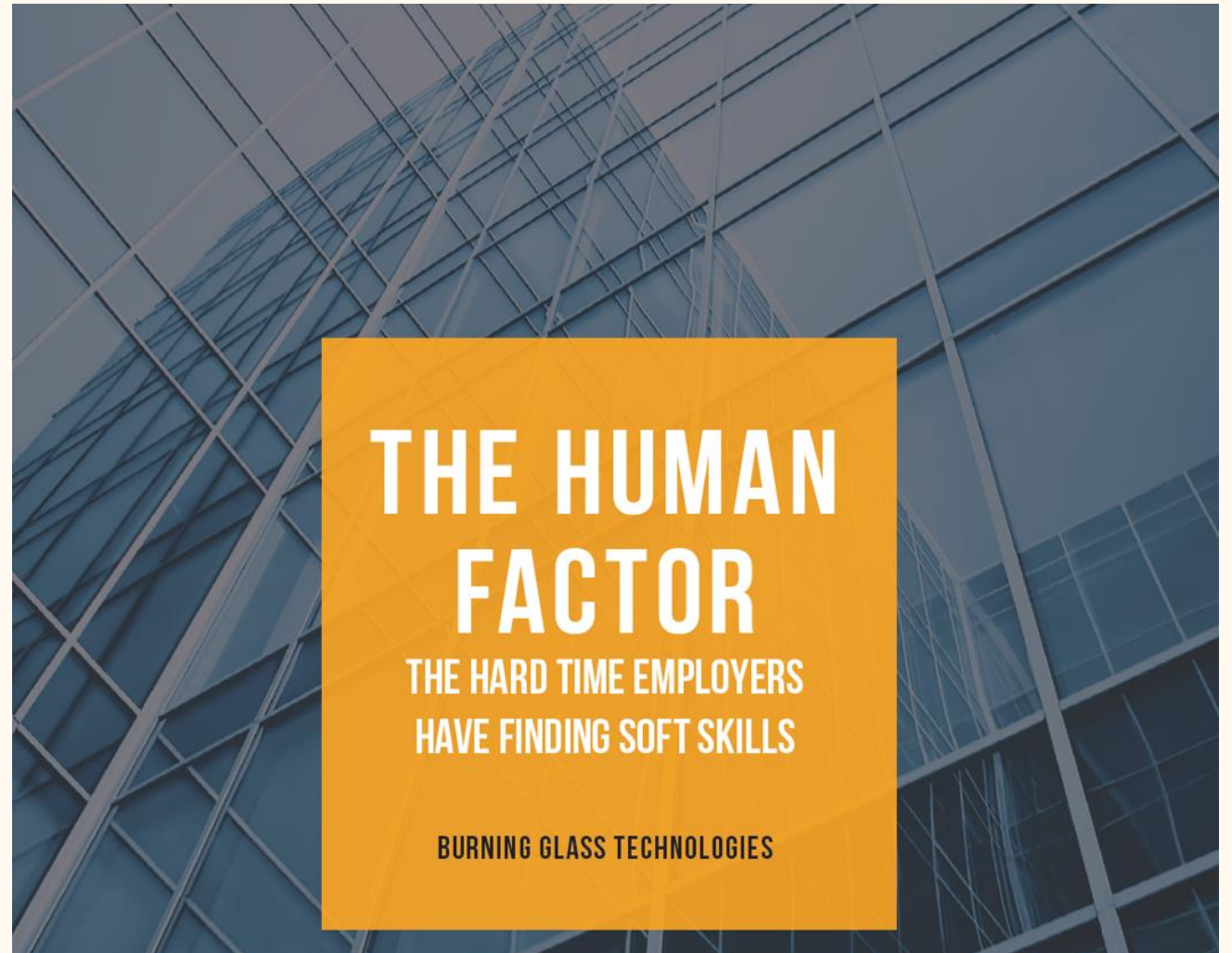
7 commentaren • 4 reposts

Joris Vlieghe & Wiebe Koopal (KULeuven) in De Standaard (augustus 2024)

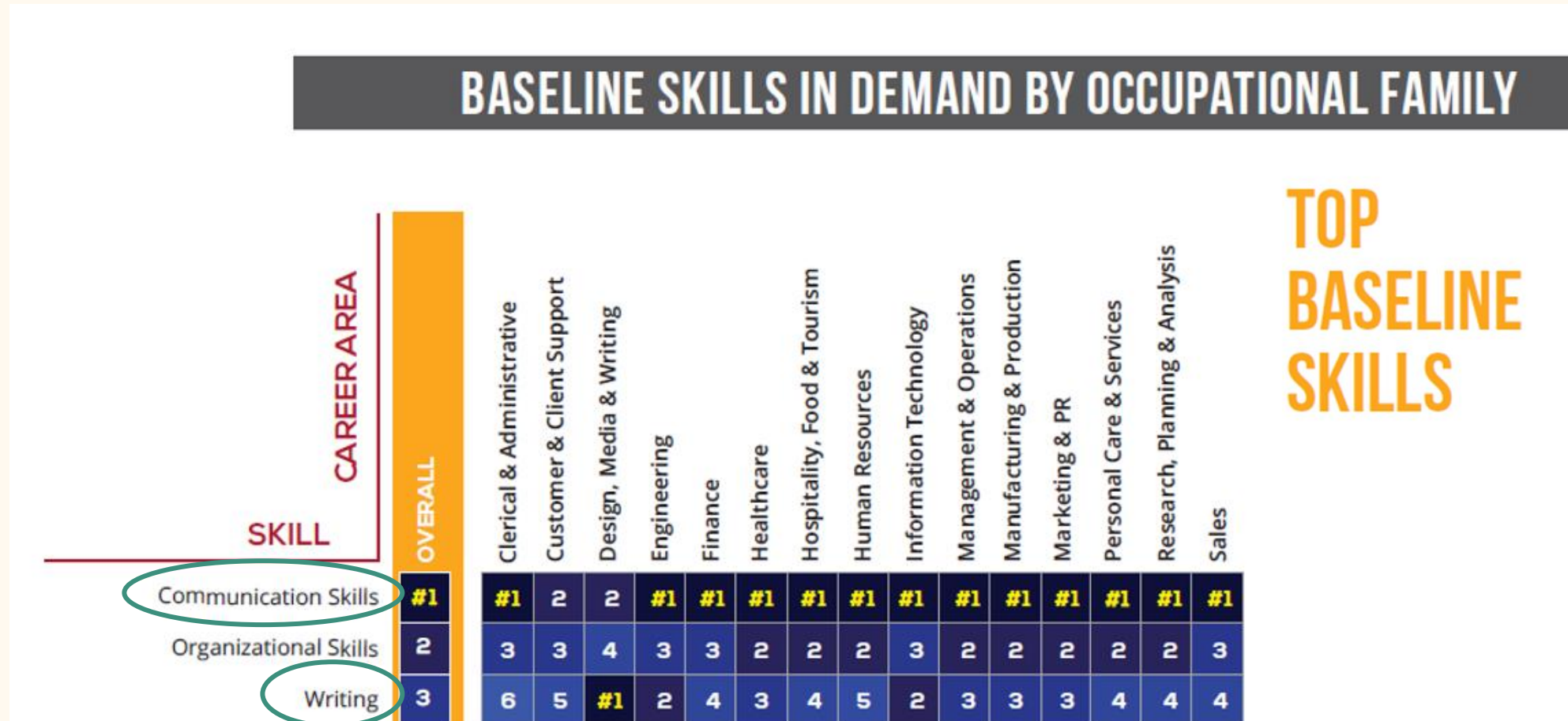
Want dan geldt natuurlijk de volgende vaststelling: zelfs als zulke teksten hun zin behouden – er is uiteraard niets mis met vlotte samenvattingen of beknopte informatie – dan leert AI ons nog altijd niet hoe je goed kunt schrijven, net zomin als dat een microgolfmaaltijd ons leert koken. AI ‘tovert’ de teksten tevoorschijn, in een oogwenk en schijnbaar uit het niets. Hoe zou je dan – tenzij je al hebt leren schrijven – moeten weten wat het betekent je kritisch tot zulke teksten te verhouden, zoals nu dikwijls (en terecht) wordt geopperd? Als we dus al iets met AI doen, voor welk doel dan ook, kan het onmogelijk ten koste gaan van goed schrijfonderricht – zonder AI– iets dat in tijden van digitalisering al moeilijk genoeg blijkt.

Belang van Professionele communicatie

- Naar welke soft skills/
baseline skills zijn
werkgevers op zoek?
- Human Factor report by
Burning Glass (2015, USA)



Belang van professionele communicatie



Recenter rapport

(America Succeeds, Oktober 2021)

- Based on recent LinkedIn data, *“Hard skills can help you get a recruiter's attention, but soft skills can help you land the job.”* (Global Talent Trends report, 2019)
- 45% of all LinkedIn Premium jobs posted within the past three months mention the importance of communication skills.
- **Soft skills are essential for remote/hybrid work**

(Forbes.com, September 2022)



Nationally, we found that seven out of ten (7 out of 10) most requested skills in job postings are Durable Skills, with the leadership and **communication competencies in the highest demand**. Using specific keywords, the top ten skills breakdown as follows:

| TOP TEN DURABLE SKILLS | | | |
|------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|
| Skill Ranking | Durable Skill Keyword | Durable Skill Competency | # of U.S. Job Postings |
| 1 | Communications | Communication | 22,770,549 |
| 2 | Customer Service | Communication | 17,187,192 |
| 3 | Management | Leadership | 16,933,506 |
| 4 | Leadership | Leadership | 15,539,695 |
| 5 | Detail Oriented | Metacognition | 10,997,835 |
| 6 | Problem Solving | Critical Thinking | 10,944,655 |
| 7 | Planning | Metacognition | 7,401,327 |
| 8 | Presentations | Communication | 6,968,422 |
| 9 | Written Communication | Communication | 6,966,321 |
| 10 | Interpersonal Communications | Collaboration | 6,053,156 |

5 vaardigheden die schoolverlaters missen

(volgens werkgevers)

Samenstelling: Hermien Vanoost & Kristina Rybouchkina

Een leuke job scoren doe je niet alleen met een diploma. Ook je sociale vaardigheden, attitude en verantwoordelijkheidsgevoel spelen mee. In het kader van het internationale project App-titude vroeg de KU Leuven aan 530 werkgevers aan welke competenties jongeren nog moeten schaven. Dit is de top 5.

1. Schriftelijk communiceren

Nee, een werkgever is niet op zoek naar een nieuwe Hugo Claus. Zelfs een dt-fout zal hij indien nodig door de vingers zien. Wel verwacht hij dat je ideeën begrijpelijk kunt structureren, een beknopt besluit kunt formuleren en zakelijk kunt schrijven. Je weet dus wat je met al die smileys onderaan je mail moet doen. Het volwassenenonderwijs biedt heel wat avondcursussen aan om je erin te bekwamen.

2. Zelfkritisch zijn

Elke wijze uil begon als uilskuiken, zeggen ze bij Bond Zonder Naam. En dat klopt ook: fouten zal je in je eerste jaren sowieso maken. Je werkgever vindt dat niet zo erg, zolang je maar begrijpt waarom je mis was en de puntjes weer op de i zet.

3. Inzicht hebben in sterktes en zwaktes

Ook al was je vroeger de primus van de klas, op het werk zullen niet alle taken je even

goed bevallen. Doe je (toekomstige) werkgever (en jezelf) een plezier en zoek uit waarin je nog coaching kunt gebruiken. Vul bijvoorbeeld 'de competence indicator' op vacature.com in of vraag het aan familie en vrienden.

4. Omgaan met conflict

Beste maatjes moeten jij en je collega's niet worden, maar enige empathie is wel op zijn plaats. Blijf luisteren naar de ander en val hem nooit per-

soonlijk aan. Discussiëren mag zeker, maar hou het constructief. Heb je er moeite mee? Via VDAB kan je een e-cursus conflictantering volgen.

5. Omgaan met feedback en kritiek

Schoolverlater of oude rot, kritiek krijgen is nooit plezant. Bovendien pakt de ene criticus het al wat diplomatischer aan dan de andere. Rustig blijven is de boodschap. Wellicht helpt het als je voor ogen houdt wat het uiteindelijke doel van kritiek is: tot betere resultaten komen.



Ontdek je sterktes en je zwaktes.
Doe de test op Vacature.com/competenceindicator.

Ook in
België

Soft Skills in Software Development Teams

A Survey of the Points of View of Team Leaders and Team Members

Gerardo Matturro
Departamento de Ingeniería de
Software
Universidad ORT Uruguay
Montevideo, Uruguay
matturro@uni.ort.edu.uy

Florencia Raschetti
Departamento de Ingeniería de
Software
Universidad ORT Uruguay
Montevideo, Uruguay
florence.raschetti@gmail.com

Carina Fontán
Departamento de Ingeniería de
Software
Universidad ORT Uruguay
Montevideo, Uruguay
cpfontan@gmail.com

Abstract—Besides technical knowledge and experience, the so-called "soft skills" of team members are also an important factor in software engineering projects. The study of this subject is gaining the attention of researchers and practitioners in recent years. In this paper we report a field study in which we interviewed 35 software engineering practitioners from software companies in Uruguay to know their points of view about what are the soft skills they consider the most valued to have by the leader and the other members of software development teams. As a result, Leadership, Communication skills, Customer orientation, Interpersonal skills, and Teamwork are the most valued for team leaders, while Analytic, problem-solving, Commitment, responsibility, Eagerness to learn, Motivation, and Teamwork are the most valued ones for team members.

In
verschillende
vakgebieden

Perceptions of Transferable Skills among Biomedical Science Students in the Final-Year of Their Degree: What are the Implications for Graduate Employability?

Maria Demaria^{a,b}, Yvonne Hodgson^a and Daniel Czech^a

Corresponding author: Daniel Czech (daniel.czech@monash.edu)

^aSchool of Biomedical Sciences, Faculty of Medicine, Nursing and Health Sciences, Monash University, Scenic Blvd, Clayton VIC 3800

^bDepartment of Immunology and Pathology, Central Clinical School, Faculty of Medicine, Nursing and Health Sciences, Monash University, 89 Commercial Road, Melbourne VIC 3004

Keywords: employability, employability skills, transferable skills, Biomedical Science, STEM

International Journal of Innovation in Science and Mathematics Education, 26(7), 11–24, 2018.
Special Issue: ACSME 2017

Abstract

Faced with growing career uncertainty, science, technology, engineering and mathematics (STEM) graduates are increasingly reliant on transferable skills, including communication, teamwork and critical thinking, to thrive in a dynamic, unpredictable workforce. While discipline-specific technical skills and knowledge remain cornerstones for STEM graduates, the ability to use transferable skills to adapt to changing work paradigms is an increasingly valuable competency. However, the relevance of transferable 'employability' skills to employment within STEM disciplines is often overlooked in teaching. We examined final-year Biomedical Science student perceptions of necessary work capabilities, prior to, and following, a compulsory capstone unit with a central focus on developing transferable skills. Results from pre- and post-unit surveys showed that students: 1) rated transferable skills over discipline knowledge or technical skills for future employment, 2) rated communication skills as most important in future careers, 3) felt that they had improved their transferable skills throughout their degree, 4) developed these skills in both assessed and non-assessed learning activities, and 5) could identify specific examples of transferable skills found in workplaces. We suggest an explicit focus on transferable skills, using capstone units of STEM degrees, to develop transferable skills in final-year students and consequently improve graduate employability and future work success.

Programma

- Inleiding op professionele communicatie
- **Communicatiemodel**
- Plain Language
- Praktisch: studieplanner & studiewijzer

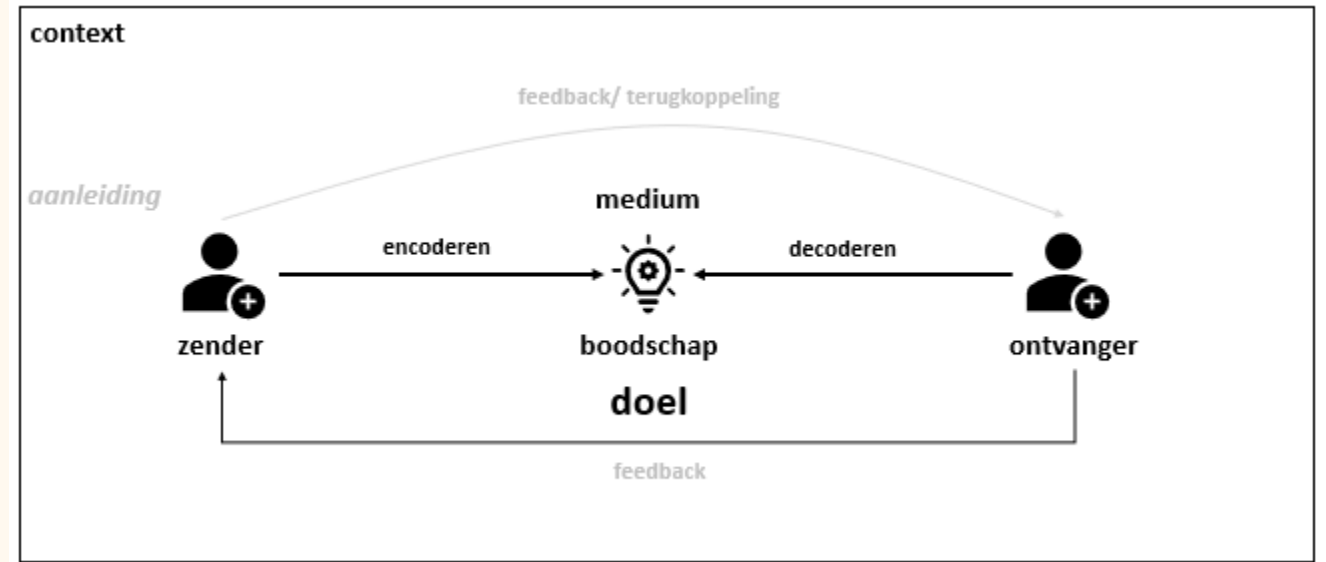
Communicatiemodel

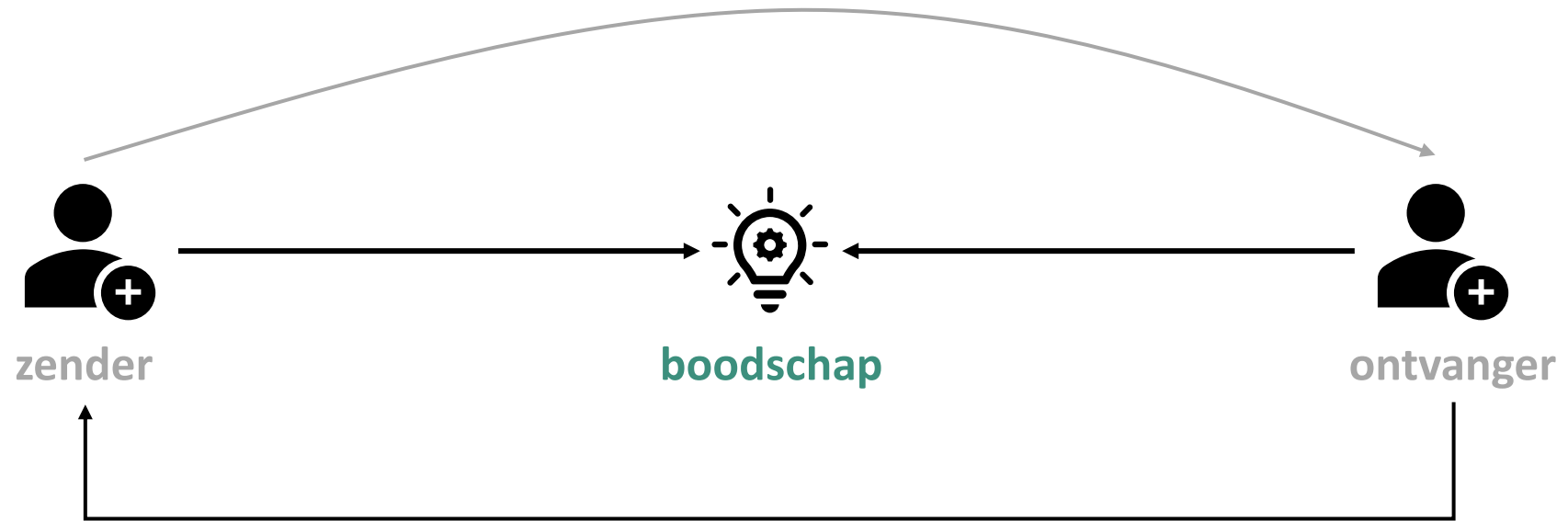
Communiceren gaat over meer dan “iets zeggen” of “iets schrijven”



Communicatiemodel

- ZBMO- model
 - **Z**ender
 - **B**oodschap
 - **M**edium
 - **O**ntvanger
 - ...



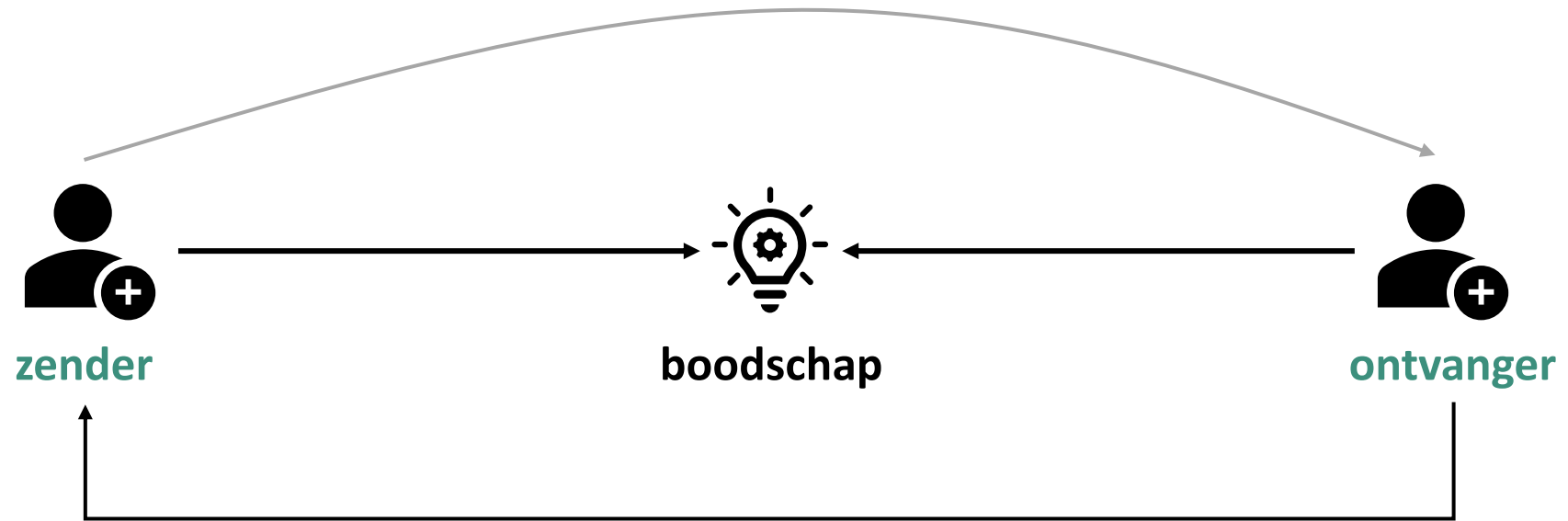


boodschap

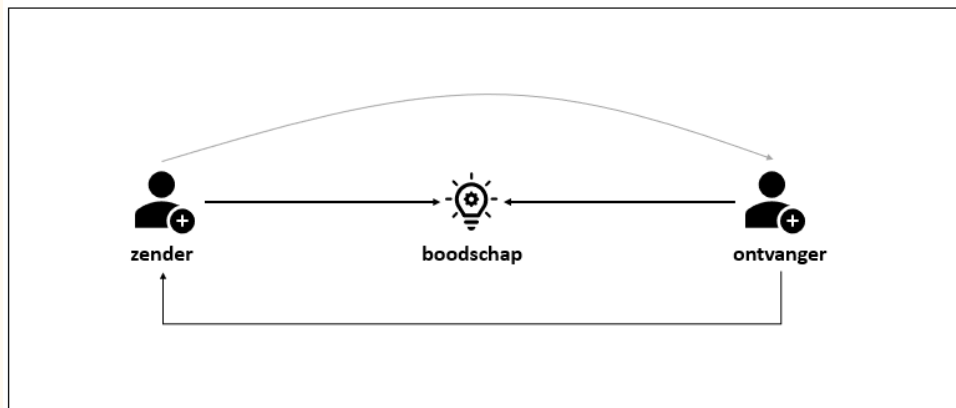
Variaties:

- Verkocht
- Proficiat
- Gefeliciteerd
- Te laat
- Verkocht na 1 dag
- Al weg





zender - ontvanger

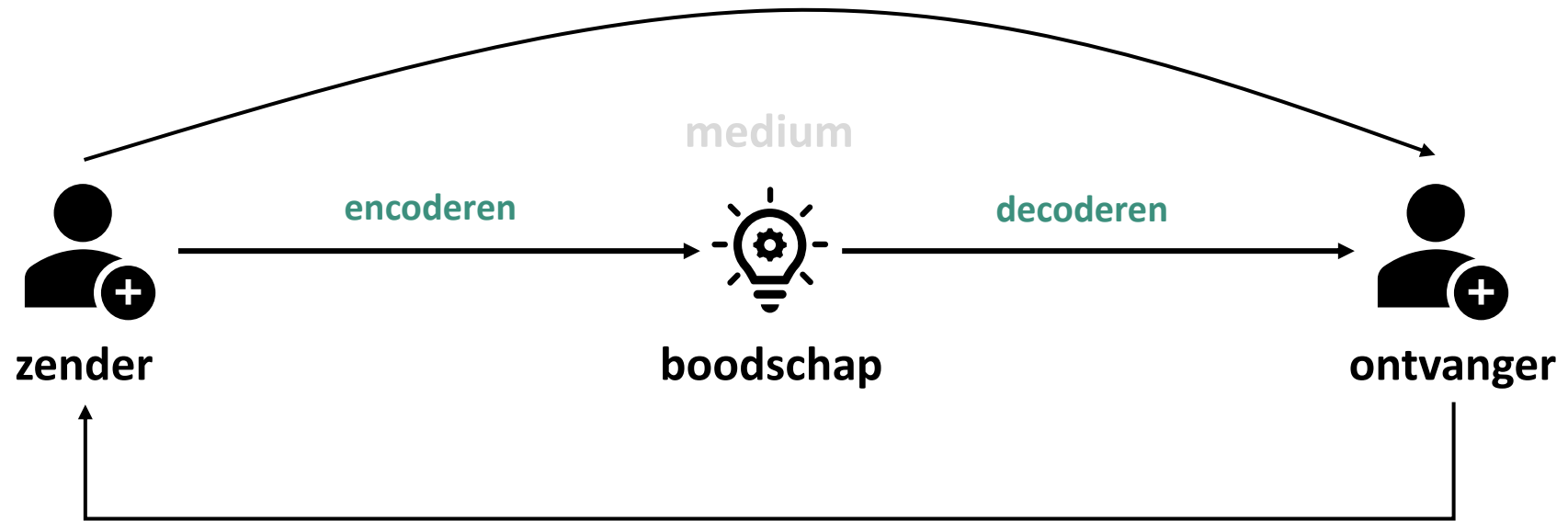


K3 herwerkt 'handjes draaien' tot 'handjes wassen' om kinderen coronamaatregelen aan te leren



K3 lost een bijzondere videoclip. Met hun nummer *Handjes wassen* willen Hanne, Klaasje en Marthe iedereen veilig door de quarantaine loodsen. Het deuntje ken je al van hun nummer *Handjes draaien*. "Op deze manier kunnen wij ons steentje bijdragen."

context



Encoderen - decoderen

Zes coronaregels

Nu het aantal besmetting weer oploopt, worden deze regels weer aangescherpt, vooral om het aantal fysieke contacten weer te beperken.

De hygiëneregels blijven essentieel: handen wassen met water en zeep, en geen hand geven of kussen bij een begroeting.

Hou 1,5 meter afstand, behalve voor mensen uit uw eigen huishouden, uw uitgebreide bubbel van 5 personen en kinderen jonger dan 12. Activiteiten vinden het liefst buiten plaats. Als dat niet kan, moet de ruimte voldoende verlucht worden. U moet extra voorzorgsmaatregelen nemen als u mensen uit de risicogroep ziet.

Beperk daarnaast uw fysieke contacten zo veel mogelijk. Buiten uw gezin mag u nauwer contact hebben met een groep van maximaal 5 personen, de zogenoemde uitgebreide bubbel. Waar deze bubbel voorheen wekelijks mocht veranderen, moet deze groep van 5 mensen nu vast blijven. Voor groepsactiviteiten kan er iets meer, maar beperk die tot maximaal 10 personen, kinderen inbegrepen. Dat geldt voor binnen en buiten, dus ook op restaurant of in het park. Georganiseerde sportactiviteiten onder begeleiding mogen met maximaal 50 personen.

Encoderen - decoderen

6 coronaregels

Nu het aantal besmetting weer oploopt, worden deze regels weer aangescherpt, vooral om het aantal fysieke contacten weer te beperken.

1. De **hygiëneregels** blijven essentieel: handen wassen met water en zeep, en geen hand geven of kussen bij een begroeting.
2. Activiteiten vinden het liefst **buiten** plaats. Als dat niet kan, moet de ruimte voldoende verlucht worden.
3. U moet **extra voorzorgsmaatregelen** nemen als u mensen uit de **risicogroep** ziet.
4. Hou **1,5 meter afstand**, behalve voor mensen uit uw eigen huishouden, uw uitgebreide bubbel van 5 personen en kinderen jonger dan 12.
5. Beperk uw fysieke contacten. Buiten uw gezin mag u **nauwer contact hebben met een groep van maximaal 5 personen**, de zogenoemde uitgebreide bubbel. Waar deze bubbel voorheen wekelijks mocht veranderen, moet deze groep van 5 mensen nu vast blijven.
6. Beperk **groepsactiviteiten tot maximaal 10 personen**, kinderen inbegrepen. Dat geldt voor binnen en buiten, dus ook op restaurant of in het park. Georganiseerde sportactiviteiten onder begeleiding mogen met maximaal 50 personen.

Encoderen - decoderen

6 gouden regels



Respecteer de
hygiëneregels



Doe je activiteiten
liefst buiten



Denk aan kwetsbare
mensen



Hou afstand (1,5 m)



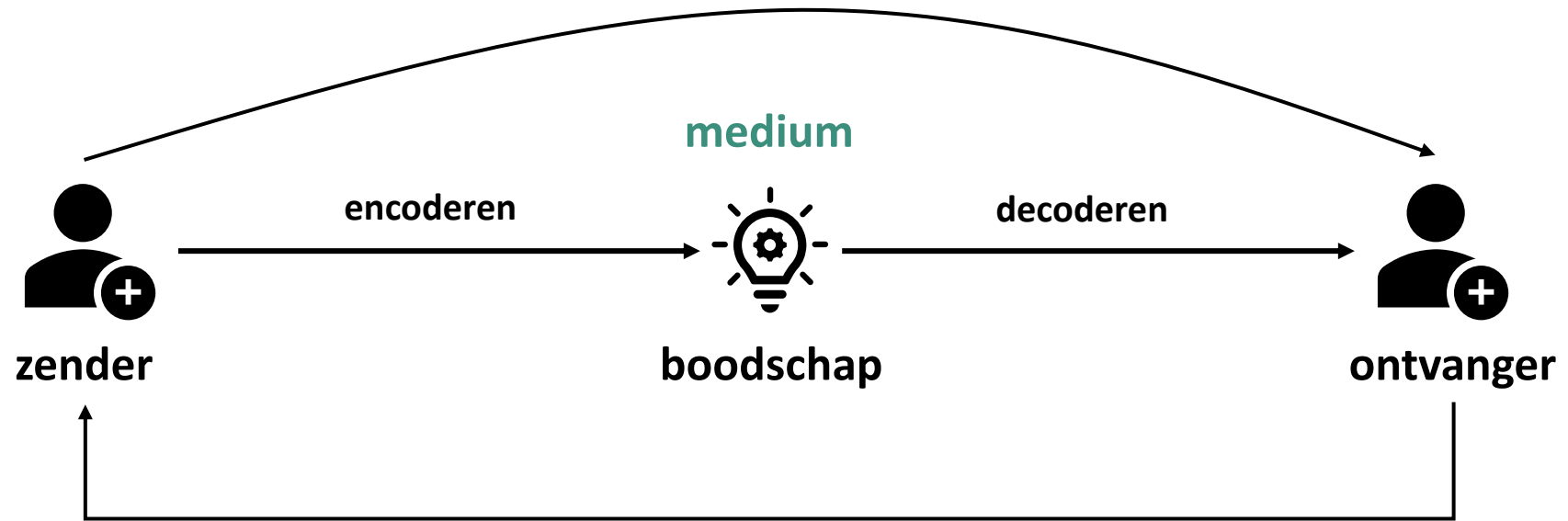
Beperk je nauwe
contacten



Volg de regels over
bijeenkomsten

11 miljoen redenen om vol te houden

context



Medium



Computer voor beginners
Dendermonde, Hamme, Lokeren,
Sint-Niklaas, Sint-Gillis-Waas

FOCUS
CENTRUM VOOR
VOLWASSENENONDERWIJS

cvofocus • Follow

cvofocus Dit is de ideale cursus voor de absolute beginner
#cvofocus
3w See translation

6 likes
SEPTEMBER 3

Add a comment...

Post

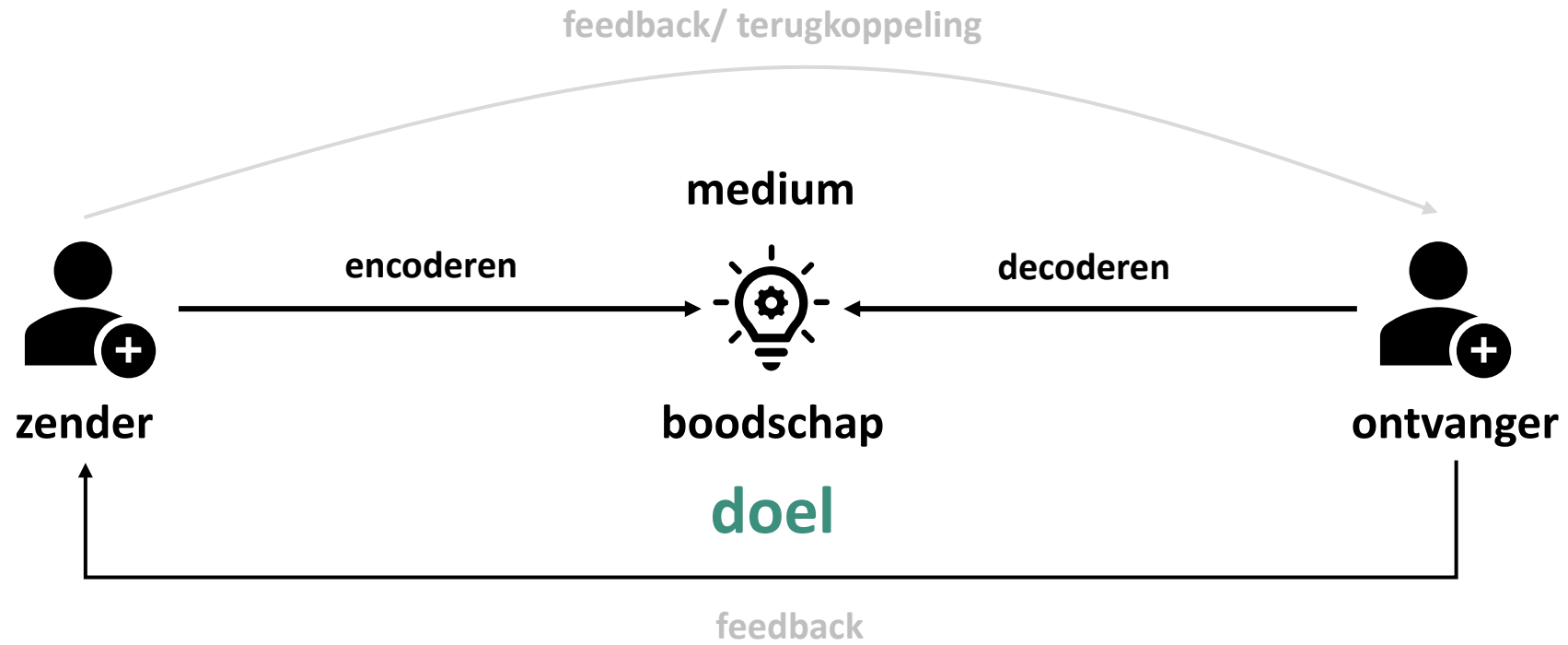


**iPhone/iPad
Smartphone/tablet**
Lokeren, Temse, Sint-Niklaas, Dendermonde
Sint-Gillis-Waas, Beveren, Kalken, Hamme

FOCUS
CENTRUM VOOR
VOLWASSENENONDERWIJS

context

aanleiding

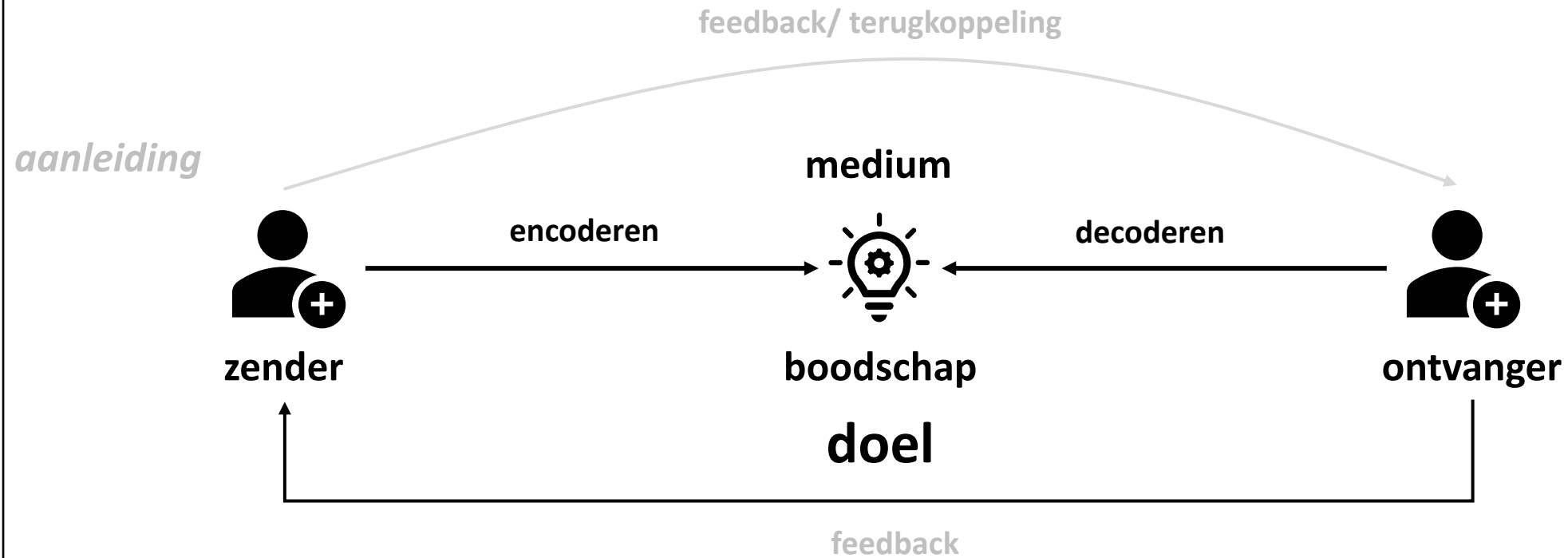


Doel

- informeren
- instrueren
- goodwill creëren
- overtuigen
- slecht nieuws overbrengen
- ...

(centraal doel & bijkomende doelen)

context



Context

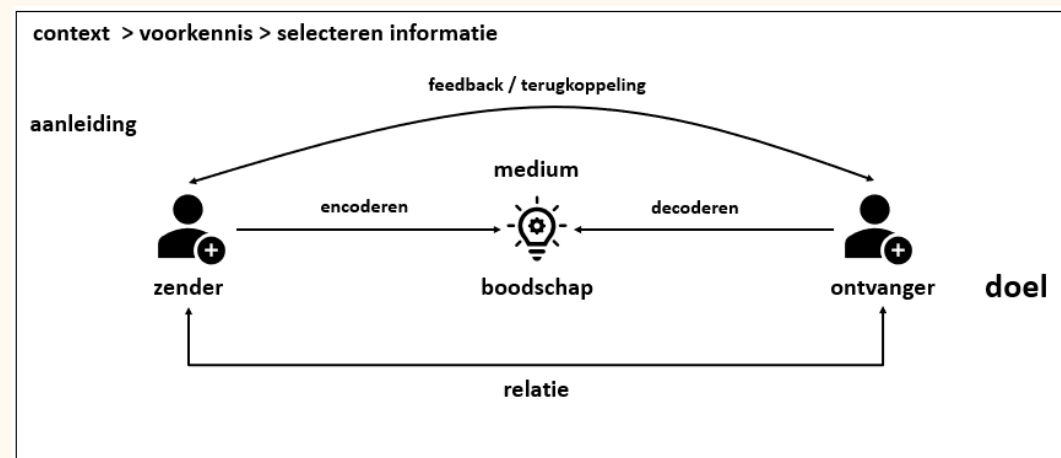


De film werd door critici goed ontvangen, maar wordt in uiterst conservatieve kringen als 'woke' bestempeld. Onder anderen de populaire Amerikaanse conservatieve commentator Ben Shapiro en de politicus Ted Cruz gaven af op de thema's van de film.

Communicatiemodel

Colleges SBC

- Ontvanger: lezersgericht schrijven, pitchen voor publiek met beperkte voorkennis
- Medium: schriftelijk en mondeling; cv, rapport, sollicitatiegesprek
- Verschillende doelen: rapporteren, informeren, overtuigen...
- (Peer)feedback
- Encoderen: taalgebruik
- ...



Programma

- Inleiding op professionele communicatie
- Communicatiemodel
- **Plain Language**
- Praktisch: studieplanner & studiewijzer

Plain Language

Week van de Geletterdheid

- Wat is **geletterdheid**?

Geletterdheid omvat de **competenties om informatie te verwerven, verwerken en gericht te gebruiken**. Dit betekent dat je met taal, cijfers en grafische gegevens kan omgaan en je ICT en multimedia kan gebruiken. Geletterd zijn is belangrijk om zelfstandig te functioneren en participeren in de samenleving. Het is ook nodig om je persoonlijk te ontwikkelen en bij te leren.

Ik hou het duidelijk. Zo is iedereen mee.

Je kent het wel: onduidelijke brieven, complexe procedures, moeilijke berekeningen of ingewikkelde apps en websites. Dat kan beter! #houhetduidelijk



<https://houhetduidelijk.be/>

Plain Language

- In Vlaanderen hebben **15% van de volwassenen** (16-65 jaar) **moeilijkheden met lezen en schrijven**. Dat betekent dat meer dan een half miljoen (580.470) volwassenen problemen ondervinden in dagelijkse situaties. Concrete voorbeelden zijn een mail schrijven, een brief lezen en begrijpen of informatie zoeken.


⇒ *Plain Language*

Initiatieven om geletterdheid te bevorderen

Duidelijke communicatie → Richtlijnen voor organisaties











Plain Language

**Alrijne Ziekenhuis**
10.882 volgers
1 w •

[+ Volgen](#)

Maar liefst 1 op de 6 mensen heeft moeite met lezen en schrijven. Nog meer mensen hebben beperkte gezondheidsvaardigheden. Daarom vragen deze artsen en verpleegkundigen deze week aandacht voor eenvoudige communicatie in ons ziekenhuis. Doe jij ook mee? Welk woord ga jij vervangen?
[#weeklezenenschrijven](#)



 U en 786 anderen

27 commentaren • 23 reposts

**Wablieft**
1.888 volgers
3 d • Bewerkt •

Hoe zou jij je voelen als een gynaecoloog jou vertelt dat je ovariële reserve prima is? Goed nieuws, denk je waarschijnlijk. Maar wat betekent dat goede nieuws precies?

Hoe het zit met de ovariële reserve van [Wouter Deprez](#), weten we niet. Wat we wel weten, is dat we fan zijn van zijn jongste artikel in [De Standaard](#). Daarin stelt hij het medisch jargon aan de kaak dat de gynaecoloog gebruikt in de nieuwe fictieserie 'De club'. Uit het leven gegrepen, zo blijkt. Want vier op de tien mensen begrijpen zelfs hun huisdokter niet.

De oplossing die Wouter voorstelt? Dat lees je in het artikel.

En oh ja, Wouter Deprez is lid van de jury voor de Wablieft-prijs. Fijn dat we op zo'n voorstander van duidelijke taal kunnen rekenen!

[#duidelijketaal](#) [#declub](#) [#heerlijkhelder](#)



En dan nu in begrijpelijke taal graag, dokter
standaard.be • Leestijd: 1 min.

Artikel [Standaard.be](https://standaard.be)

Strategische Bedrijfscommunicatie

Deel 2: Information Mapping (Rapporteren)

nina.vandermeulen@uantwerpen.be

