Zakenreizen (K0135)

Servicedocument – Praktijkexamen

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-10

Auteursrechtwaarschuwing

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Dit document bevat inhoud die beschermd wordt door het auteursrecht. Exalo Media bezit het auteursrecht op de tekst, afbeeldingen, grafieken, en andere inhoud die in dit document worden weergegeven, tenzij anders aangegeven.

Niets in dit document mag worden verveelvoudigd, verspreid, overgedragen, tentoongesteld, gereproduceerd, of op enige andere wijze gebruikt worden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Exalo Media. Het is strikt verboden om de inhoud van dit document te wijzigen, aan te passen of te vertalen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Exalo Media.

Exalo Media behoudt zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen tegen personen of entiteiten die inbreuk maken op het auteursrecht van dit document.

Voor toestemming om de inhoud van dit document te gebruiken, neem contact op met:

Exalo Media
info@exalo.nl
https://exalo.nl

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmatrijs D1-K1

D1-K1: Voert de specifieke werkzaamheden van een Zakenreisadviseur uit	
Complexiteit:	De Zakenreisadviseur werkt in een business tot business omgeving met veel (internationaal) klantcontact wat zijn werkzaamheden complex maken. Hij begeeft zich in een het speelveld met veel verschillende partijen en belangen, namelijk van de commerciële belangen van het bedrijf waar hij zaken mee doet, het opgestelde reisbeleid, de wensen van de reiziger, de belangen van het contactpersoon en de commerciële doelstellingen van de eigen organisatie. Dit maakt de werkzaamheden van een Zakenreisadviseur complex. De werkzaamheden van een Zakenreisadviseur bestaan uit zowel standaard taken als niet-- standaard taken. De verschillende werkprocessen van een Zakenreisadviseur kunnen door elkaar plaatsvinden, waardoor hij goed moet kunnen schakelen tussen de verschillende handelingen. De Zakenreisadviseur fungeert als centraal aanspreekpunt voor zijn eigen klantenbestand. Hij speelt adequaat en flexibel in op de diversiteit aan uitdagende vragen en wensen van verschillende klanttypes (bedrijven, contactpersonen en zakenreizigers zelf) over bijvoorbeeld producten en diensten, reserveringen en betalingen. Hij pikt koopsignalen op en reageert daar adequaat op door aanvullende diensten en producten aan te bieden. Van de medewerkers wordt verwacht dat alles tot in de puntjes is geregeld en dat hij adequaat inspeelt op ad-hoc veranderingen. Dit vraagt aanpassingsvermogen en maakt zijn werk complex. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis over het totaalpakket aan producten en diensten van het zakenreisbureau essentieel.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De Zakenreisadviseur heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en heeft daarin verantwoordelijkheid voor zijn eigen werkzaamheden. Bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden is hij verantwoordelijk voor de klantgerichte dienstverlening en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.
Examenvorm:	Praktijkexamen Het praktijkexamen is een afsluitende toets waarbij de kandidaat in een realistische werkomgeving aantoont de vereiste kennis, vaardigheden en professionele houding te beheersen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van vooraf vastgestelde criteria en richt zich op zowel het proces als het eindresultaat.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Verkoopt maatwerkpakket aan de zakelijke klant	De beginnende beroepsbeoefenaar neemt contact op met de zakelijke klant, stelt het klantprofiel vast, inventariseert wensen, en werkt een reisschema en samenhangend maatwerkpakket uit voor verkoop.	De beginnende beroepsbeoefenaar gebruikt specialistische kennis of raadpleegt systemen, houdt marges, valuta en voorwaarden aan, stemt opties af en communiceert duidelijk en proactief volgens beroepsnormen.	De Zakenreisadviseur verkoopt een maatwerkpakket dat aansluit bij het reisbeleid en de wensen van de contactpersoon of reiziger, passend bij de commerciële belangen van de eigen organisatie.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Legt boeking of wijziging vast in het GDS/ CRS systeem	De Zakenreisadviseur registreert boekingen in GDS/CRS, regelt vervoer, verblijf en diensten, controleert tarieven en voorwaarden, beheert klantgegevens, stelt bevestigingen op, print tickets en reistassen, en checkt reisbescheiden.	De beginnend beroepsbeoefenaar werkt volgens boekings- en bedrijfsprocedures, blijft onder druk productief en secuur, beoordeelt objectief wijzigingsmogelijkheden en de consequenties, leest en interpreteert reisbescheiden en begrijpt de bijbehorende consequenties.	De boeking is vastgelegd in het GDS/CRS-systeem en de reisbescheiden zijn opgesteld, waarmee de klantinformatie en documenten gereed zijn voor gebruik.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Volgt trends en ontwikkelingen op de zakelijke reismarkt en houdt kennis bij	De Zakenreisadviseur houdt trends, ontwikkelingen en aanbiedingen bij, volgt nieuws en vakliteratuur, vertoont trends aan klanten, vertaalt ze naar nieuwe kansen, en communiceert ontwikkelingen naar collega's.	De beginnend beroepsbeoefenaar communiceert proactief belangrijke reisgerelateerde ontwikkelingen mondeling of schriftelijk naar collega's en klanten, stemt de stijl af en beantwoordt vragen correct en begrijpelijk.	De Zakenreisadviseur en collega's zijn op de hoogte van relevante ontwikkelingen; bij de geadviseerde en verkochte zakenreis is rekening gehouden met actualiteit, routes en kostenbesparing. Reisgerelateerde ontwikkelingen zijn proactief gecommuniceerd.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen	De examinator beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen op basis van vastgestelde beoordelingscriteria die betrekking hebben op de vakinhoudelijke uitvoering. Het bewijsmateriaal ondersteunt de beoordeling, maar is niet zelfstandig beslissend. Beoordelen gebeurt aan de hand van een puntenschaal: - O = onvoldoende (0 punten). Wanneer het criterium niet op een acceptabele manier is uitgevoerd, zoals gewenst is in de beroepspraktijk. - V = voldoende (1 punt). De uitvoering van het criterium voldoet aan het niveau dat van de beginnend beroepsbeoefenaar kan worden verwacht. - G = goed (2 punten). De uitvoering van het criterium is bovengemiddeld goed en daarmee meer dan de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen of kunnen. De behaalde punten worden opgeteld. Met de omzettingstabel wordt er een eindcijfer berekend (eventueel met OVG-schaal).

Examen		
Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Het examen bestaat uit het uitvoeren van het praktijkexamen	De examinator observeert en beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinator de student kort bevragen ter verduidelijking van gemaakte keuzes en uitgevoerde handelingen. Deze toelichting is ondersteunend van aard en maakt geen afzonderlijk beoordeeld onderdeel van het examen uit.

Toelichting bij dit servicedocument

Dit servicedocument geeft een beknopt overzicht van de opbouw en inhoud van het exameninstrument. Het document is bedoeld om opleidingen en examencommissies te helpen bij de **oriëntatie op het examenproduct**.

Omdat exameninstrumenten zelf niet vrij gedeeld kunnen worden, biedt dit servicedocument inzicht in onder andere:

- De structuur van het examen
- De relatie met het kwalificatiedossier of keuzedeel
- De toetsmatrijs
- De manier van beoordelen

Op basis van deze informatie kunnen opleidingen doorgaans goed beoordelen of het exameninstrument aansluit bij hun onderwijs en examinering.

Voorbeelden van examenmateriaal

Wilt u een beter beeld krijgen van de manier waarop Exalo examens ontwikkelt? Op onze website vindt u een aantal **voorbeelddocumenten** die laten zien hoe examens, beoordelingsformulieren en instructies zijn opgebouwd.

Deze voorbeelden zijn te vinden via: https://exalo.nl/ons-concept/

Veelgestelde vragen

Veel praktische vragen van opleidingen gaan bijvoorbeeld over:

- Hoe een exameninstrument wordt ingezet in de praktijk
- Hoe de beoordeling is opgebouwd
- Welke documenten worden meegeleverd
- Hoe het vaststellen door de examencommissie werkt

Op de productpagina van elk exameninstrument vindt u daarom een **uitgebreide FAQ** met antwoorden op de meest gestelde vragen.

Afnamevorm van het examen

Exalo Media ontwikkelt exameninstrumenten met een afnamevorm die past bij de aard van het werkproces of het keuzedeel. Afhankelijk van het examen kan dit bijvoorbeeld bestaan uit een praktijkopdracht, een beroepsproduct, een gesprek, een observatie in de praktijk of een combinatie van deze onderdelen. In het servicedocument staat beschreven **welke afnamevorm voor dit exameninstrument is uitgewerkt** en hoe de beoordeling plaatsvindt.

Wij realiseren ons dat opleidingen hun onderwijs en examinering soms anders hebben ingericht. Het kan daarom voorkomen dat de standaard afnamevorm van een exameninstrument niet volledig aansluit bij de manier waarop een opleiding het onderwijs heeft georganiseerd.

In dat geval kan in overleg worden gekeken naar **alternatieve afnamevormen of aanpassingen aan het exameninstrument**. Denk bijvoorbeeld aan een andere combinatie van examenonderdelen of een aangepaste manier van beoordelen. Dergelijke aanpassingen worden altijd afgestemd met de opleiding en moeten plaatsvinden **voordat het exameninstrument ter vaststelling wordt aangeboden aan de examencommissie**.

Afhankelijk van de aard en omvang van de aanpassing kunnen hiervoor **ontwikkel- of aanpassingskosten** in rekening worden gebracht. Heeft uw opleiding specifieke wensen rondom de afnamevorm van het examen? Neem dan gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Vaststelling van het exameninstrument

Exameninstrumenten van Exalo worden aangeboden voor gebruik via een **Route 2 vaststellingsprocedure**. Dit betekent dat het exameninstrument wordt vastgesteld door de **examencommissie van de onderwijsinstelling** die het examen gebruikt.

Wij adviseren daarom om vóór aanschaf of inzet **af te stemmen met de eigen examencommissie** of deze werkwijze aansluit bij het beleid van de instelling. Het servicedocument en de bijbehorende toetsmatrijs zijn opgesteld om examencommissies te ondersteunen bij deze beoordeling.

Vragen of aanvullende informatie

Heeft uw opleiding of examencommissie aanvullende vragen over het exameninstrument, de documentatie of de inzet in de praktijk? Neem dan gerust contact met ons op. Wij denken graag mee:

- ➔ https://exalo.nl
- ➔ info@exalo.nl