Gastvrijheid in de zorg (K0153)

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: Gastvrijheid in de zorg	
Complexiteit:	De werkzaamheden van de gastheer/gastvrouw in de zorg zijn weinig routinematig. De complexiteit in de werkzaamheden zit in de diversiteit van de zorgvrager, voor wie de gastheer/gastvrouw het aanspreekpunt is. Er is een grote diverse in ziektebeelden/beperkingen, met als gevolg dat ook de wensen/behoeften van de gast sterk variëren. Wanneer de gastheer/gastvrouw in de zorg hiermee onvoldoende rekening houdt, kunnen de gevolgen voor de zorgvrager groot zijn. Daarnaast is de gastheer/gastvrouw in de zorg ook aanspreekpunt voor gasten van de zorgvragers. Ook zij willen gastvrij benaderd worden. Het kunnen schakelen tussen deze verschillende doelgroepen maakt het werk complex. De gastheer/gastvrouw in de zorg moet rekening houden met de situatie waarin de zorgvrager en gasten verkeren (slecht nieuws over gezondheid, dementie). De gastheer/gastvrouw in de zorg kan geconfronteerd worden met negatieve situaties rondom zorgvragers. Het belangrijk is dat hij voldoende weerbaar is in dergelijke situaties en zijn eigen emoties onder controle houdt.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De rol van de gastheer/gastvrouw in de zorg is vooral uitvoerend van aard. Hij is verantwoordelijk voor het correct toepassen van het gastvrijheidsconcept van de betreffende zorgaanbieder. De gastheer/gastvrouw meldt aan de leidinggevende wanneer er veranderingen in de wensen of behoeften van de zorgvrager zijn, of als er bijzonderheden in de werksituatie zijn die zijn verantwoordelijkheid en/of deskundigheid te boven gaan. Hij is verantwoordelijk om de opdrachten voortkomend uit het zorgdossier van de zorgvrager te volgen. De gastheer/gastvrouw in de zorg moet weten wat een zorgdossier is en wat de functie ervan is.
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**
Treedt op als aanspreekpunt	De beginnende beroepsbeoefenaar begroet de gast in de zorg, vraagt proactief naar wensen en behoeften, en koppelt de gast gericht aan passende informatie of collega.	De beginnende beroepsbeoefenaar staat vriendelijk en duidelijk te woord, vertaalt wensen zorgvuldig, leest de situatie van de gast en werkt nauwgezet volgens procedures en richtlijnen.	De gast is gastvrij benaderd en juist geïnformeerd, waarbij de juiste wensen tot passende informatie hebben geleid.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Adviseert en informeert de gasten	De gastheer/gastvrouw in de zorg biedt informatie en advies over dranken en gerechten, onderbouwt deze indien passend, en bespreekt wensen en behoeften van gasten met leidinggevenden of collega's.	De beginnend beroepsbeoefenaar geeft een begrijpelijk advies over dranken en/of gerechten en past taal en benaderingswijze aan. Hij noteert bestellingen nauwkeurig, raadpleegt tijdig leidinggevende of collega's bij wensen of behoeften.	De gasten zijn geïnformeerd en geadviseerd over diverse dranken en/of gerechten, en hun wensen/behoeften zijn meegenomen in het advies.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Bereidt gerechten/snacks/dranken	De beginnend beroepsbeoefenaar assisteert bij counterwerkzaamheden in de zorg, bij bereiding, bewerking en verwerking van voedingsmiddelen. Hij vult automaten en buffetten aan, en bedient de gast.	De beginnend beroepsbeoefenaar handelt gastgericht en volgens wet- en regelgeving. Hij toont inzicht in producten, kiest passende bereidings- en regenereertechnieken, en gebruikt materialen, middelen en apparatuur zorgvuldig.	De bereiding en counterwerkzaamheden zijn conform procedures en wet- en regelgeving uitgevoerd, waardoor producten en materialen in orde zijn en het buffet klaarstaat voor volgend gebruik.

Werkproces: D1-K1-W4			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Rapporteert signalen over gasten	De gastheer of gastvrouw in de zorg rapporteert veranderingen in gedrag van de zorgvrager aan het (multidisciplinair) team en registreert gegevens volgens de protocollen van de zorgaanbieder.	De beginnend beroepsbeoefenaar toont aandacht, luistert actief en vraagt door bij de gast. Hij signaleert veranderingen tijdig, duidelijk en nauwkeurig, en rapporteert discreet aan leidinggevende of bevoegde collega.	De gastheer/gastvrouw heeft gegevens over veranderingen in gedrag gesignaleerd en geregistreerd volgens de protocollen van de zorgaanbieder.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W5			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Handelt in onverwachte situaties	De beginnend beroepsbeoefenaar overziet onverwachte situaties zo snel mogelijk bij de gastheer/gastvrouw in de zorg en reageert daarop. Hij schakelt direct hulp in.	De beginnend beroepsbeoefenaar neemt snel passende informatie in zich op, volgt (werk)procedures en wettelijke richtlijnen, en rapporteert tijdig duidelijk en nauwkeurig aan leidinggevende.	De gastheer/gastvrouw in de zorg heeft in onverwachte situaties op professionele wijze gehandeld.

Werkproces: D1-K1-W6			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Omgaan met wensen en bezwaren	De beginnend beroepsbeoefenaar observeert het gedrag van de gast om ontevredenheid te signaleren, luistert, vraagt zo mogelijk door en onderzoekt de oorzaak van wensen of bezwaren.	De beginnend beroepsbeoefenaar toont inlevingsvermogen, buigt signalen om naar tevredenheid en handelt wensen of bezwaren nauwgezet volgens procedures, met overleg en passende opvolging.	De beroepsbeoefenaar heeft signalen rondom gasttevredenheid opgepikt en wensen of bezwaren volgens de procedure afgehandeld, waardoor gasttevredenheid is gestimuleerd.

© 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 per examenmoment opgeteld. De omzettingstabel van dat moment geeft het afzonderlijke momentcijfer. De school bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat.

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.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmomenten en registratie

Dit examen bestaat uit afzonderlijk beoordeelde examenmomenten. De school registreert de momentcijfers en bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat. Een herkansing kan per moment; andere geldige resultaten blijven behouden.

Moment	Werkprocessen	Opdrachten	Max. punten
1	D1-K1-W1, D1-K1-W2	1, 2	24
2	D1-K1-W3, D1-K1-W4	3, 4	24
3	D1-K1-W5, D1-K1-W6	5, 6	24

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