Topservice (K0175)

Servicedocument – Praktijkexamen met toelatingseis

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: Verleent Topservice	
Complexiteit:	Het gedrag van de luchtvaartdienstverlener naar passagiers/gasten is van invloed op de keuze van een passagier/gast om opnieuw voor dezelfde (luchtvaart-) aanbieder te kiezen. Elke interactie met een passagier/gast kan gezien worden als een mogelijkheid de klant aan zich te binden. De luchtvaartdienstverlener dient een balans te vinden tussen de snelheid van het uitvoeren van de werkzaamheden volgens de bedrijfsrichtlijnen en het leveren van een klantgerichte service. Hierbij gaat het ook om ongevraagde service, passend bij de individuele situatie van de passagier/gast. De luchtvaartdienstverlener heeft oog voor de commerciële kansen die de interactie met passagiers/gasten biedt. Er wordt dan ook een stevig beroep gedaan op het inlevingsvermogen van de luchtvaartdienstverlener. Hiervoor heeft zij specialistische kennis omtrent CRM en specialistische communicatieve en commerciële vaardigheden nodig.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De luchtvaartdienstverlener opereert zelfstandig bij het verlenen van customer service. Zij is verantwoordelijk voor haar eigen functioneren. Als zij de inschatting maakt dat zij de situatie niet kan oplossen, roept zij de hulp van een collega of haar leidinggevende in.
Examenvorm:	Praktijkexamen met toelatingsfase Het praktijkexamen met toelatingsfase is een afsluitende praktijktoets met een aanvullende toelatingseis. De kandidaat kan pas deelnemen wanneer aan vooraf bepaalde voorwaarden is voldaan. Tijdens het examen wordt beoordeeld of de kandidaat zelfstandig en volgens de gestelde normen kan functioneren in een realistische beroepssituatie.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Verleent topservice aan passagiers/gasten	De beginnend beroepsbeoefenaar speelt in op onuitgesproken behoeften van passagiers of gasten, verhoogt comfort, geeft extra informatie en geeft waar mogelijk persoonlijke wensen vorm.	De beginnend beroepsbeoefenaar optimaliseert de sfeer in het contact, straalt enthousiasme uit, past communicatie en benadering aan en gebruikt non-verbale signalen zorgvuldig. Hij reageert alert en attent op signalen.	De passagiers/gasten zijn tevreden door een afgestemde dienstverlening, waardoor hun comfort toeneemt en hun informatiebehoefte en persoonlijke wensen zichtbaar worden ingevuld.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Doet voorstellen ter verbetering van CRM	De luchtvaartdienstverlener evalueert en analyseert het serviceproces, identificeert knelpunten en bedenkt oplossingen. Zij maakt voorstellen voor verbeteringen van serviceprocedures en -processen.	De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert het CRM-proces systematisch, analyseert de gegevens nauwkeurig en formuleert heldere, concrete verbetervoorstellen op basis van haar bevindingen.	De luchtvaartdienstverlener levert voorstellen ter verbetering van CRM op, waarmee gerichte verbeteringen in serviceprocedures en -processen zichtbaar worden gemaakt voor verdere opvolging.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen (gefaseerd)	Het exameninstrument bestaat uit twee fasen: • **Fase 1 – Toelatingsfase (beoordeling via bewijsproduct)** • **Fase 2 – Praktijkexamen (beoordeling via observatie)** **Fase 1 – Toelatingsfase** In deze fase worden specifieke werkprocessen beoordeeld aan de hand van een ingeleverd bewijsproduct (bijvoorbeeld een verslag, analyse of uitgewerkte opdracht). Per werkproces wordt het oordeel **Voldaan / Niet voldaan** toegekend. • Er worden geen punten toegekend. • Deze fase telt niet mee voor het eindcijfer. • Deze fase maakt geen onderdeel uit van de cesuurbepaling. • De student wordt alleen toegelaten tot Fase 2 wanneer alle betreffende werkprocessen met ‘Voldaan’ zijn beoordeeld. **Fase 2 – Praktijkexamen** In deze fase worden werkprocessen beoordeeld op basis van observatie van het handelen in een realistische beroepssituatie. Beoordeling gebeurt aan de hand van een puntenschaal: • **O = onvoldoende (0 punten)** Wanneer het criterium niet op een acceptabele manier is uitgevoerd, zoals verwacht in de beroepspraktijk. • **V = voldoende (1 punt)** De uitvoering voldoet aan het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar. • **G = goed (2 punten)** De uitvoering is bovengemiddeld en overstijgt het basisniveau. Alle behaalde punten in Fase 2 worden bij elkaar opgeteld. Op basis van de vastgestelde cesuur wordt de slaag-/zakbeslissing en het eindcijfer bepaald.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examen		
Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Het examen bestaat uit het uitvoeren van het praktijkexamen (Fase 2)	Het praktijkexamen (Fase 2) bestaat uit het uitvoeren van beroepshandelingen in een realistische of gesimuleerde beroepscontext. De examinator observeert en beoordeelt de uitvoering tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinator de student kort bevragen ter verduidelijking van gemaakte keuzes of uitgevoerde handelingen. Deze toelichting is ondersteunend van aard en vormt geen afzonderlijk beoordelingsonderdeel. De beoordeling is uitsluitend gebaseerd op: • De geobserveerde uitvoering, en • Het gerealiseerde eindresultaat.

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