



Belevingsgericht werken (K0790)

Servicedocument - Afnamevorm: Portfolio-opdrachten + Presentatie/CGI

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-06

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>

Examenmatrijs D1-K1

D1-K1: Werkt belevingsgericht	
Complexiteit:	Belevingsgericht werken kent routinematige werkzaamheden (bijvoorbeeld het ontvangen van gasten bij binnenkomst), maar bij de uitvoering van deze werkzaamheden spelen de elementen thema, sfeer en interactie een wisselende rol waardoor de beginnend beroepsbeoefenaar zijn werkwijze steeds moet kunnen aanpassen. Het werken met (verschillende groepen) gasten, passend bij de visie van de organisatie, doet steeds opnieuw een beroep op zijn inlevings- en organisatievermogen. Het omgaan met zeer diverse vragen of wensen van gasten maakt de werkuitvoering complex. De beginnend beroepsbeoefenaar moet in kunnen schatten wat bij de gasten past en of dat bedrijfsmatig haalbaar of aantrekkelijk is. De beginnend beroepsbeoefenaar speelt in op wisselende en onverwachte omstandigheden. Van hem wordt verwacht dat hij over brede kennis van belevingsmodellen beschikt en de vaardigheden heeft om middels gedrag de beleving van een dienst positief te beïnvloeden.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De beginnend beroepsbeoefenaar van een organisatie die een beleving aanbiedt werkt in zijn contact met gasten grotendeels zelfstandig. Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden. In sommige gevallen, afhankelijk van zijn functie, is hij ook deels verantwoordelijk voor de werkzaamheden van anderen. Hij informeert zijn leidinggevende en stemt waar nodig met hem af.
Examenvorm:	Portfolio met een eindpresentatie of met een CGI. De docent of examiner kan kiezen voor de eindpresentatie of het CGI.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Vertaalt het belevingsconcept van een organisatie naar een plan van aanpak	De beginnend beroepsbeoefenaar benoemt concreet passend gedrag bij het belevingsconcept en vertaalt dit naar sfeer, interactie, gastencommunicatie en eventuele thematisering. Op basis hiervan maakt hij een plan van aanpak om bij te dragen aan de unieke beleving en vertaalt hij het concept naar eisen voor het personeel.	De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt een belevingsconcept planmatig naar sfeer, interactie, gastencommunicatie en thematisering. Bij het formuleren van het plan van aanpak houdt hij rekening met de behoeften van de doelgroep, beslist hij op basis van vakdeskundigheid welk gedrag het beste aansluit en weegt hij af of het plan bedrijfsmatig haalbaar is. Hij toont zich flexibel en past het plan aan bij veranderende situaties.	Het belevingsconcept is vertaald naar een plan van aanpak voor gedrag van medewerker(s).

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Neemt acties gericht op de beleving van gasten	De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert de behoefte van gasten en stemt gedrag en acties daarop af, volgens een vooraf opgesteld plan. Hij legt proactief contact, verhoogt de beleving met thematisering, sfeer en passende interactie en handelt adequaat bij onverwachte situaties door gedrag en communicatie aan te passen.	De beginnend beroepsbeoefenaar denkt en handelt functieoverstijgend voor de gastenbeleving, analyseert nauwkeurig de gastenbehoefte en houdt in contact met gasten rekening met het belevingsconcept van de organisatie en het plan van aanpak. Hij is vriendelijk, aandachtig, actief en begripvol, creëert een positieve beleving en levert een positieve bijdrage, speelt in op veranderende situaties en benut commerciële kansen.	Acties gericht op de beleving van gasten zijn genomen.

Examen		
Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle werkprocessen	Beoordeling totale portfolio	De examinerator beoordeelt het portfolio op basis van een enkele criteria om de kwaliteit en kwantiteit te controleren. Als dit is goed bevonden kan met het beoordelingsmodel het portfolio inhoudelijk worden beoordeeld. Hierna wordt de presentatie of het CGI gehouden en beoordeeld. 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 werkprocessen	Het examen bestaat uit het de portfolio-opdrachten en een mondelinge toelichting van de portfolio-opdrachten. De examinerator bepaalt de tijd en locatie van de toelichting. De docent kan kiezen in welke vorm het examen wordt afgenomen, eventueel in samenspraak met de student: - Portfolio met een eindpresentatie - Portfolio met een CGI	De examenkandidaat bereidt een presentatie voor over zijn portfolio. Hij krijgt onder andere vragen over wat hij heeft gedaan in het portfolio, welke keuzes hij heeft gemaakt en wat hij heeft geleerd. De vorm waarin de kandidaat de toelichting geeft, wordt van tevoren bepaald ((online) presentatie of CGI). De beoordeling van de toelichting vindt plaats aan de hand van een beoordelingsformulier.

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