



			BLZ
HOOFDSTUK	1	24 UUR OP EEN LUCHTHAVEN	13
	1.1.	Inleiding	13
	1.2.	Doelstellingen	14
	1.3.	De ochtenduren	14
	1.4.	De middaguren	15
	1.5.	De avonduren	16
	1.6.	De nachtelijke uren	17
	1.7.	Samenvatting en begrippen	18
HOOFDSTUK	2	BEWEGWIJZERING OP EEN LUCHTHAVEN	19
	2.1.	Inleiding	19
	2.2.	Doelstellingen	20
	2.3.	Kenmerken van verschillende soorten luchthavens	20
	2.4.	Natural wayfinding	23
	2.5.	Schiphol: Award-winning bewegwijzeringssysteem	24
	2.6.	Samenvatting en begrippen	25
HOOFDSTUK	3	CARGO & AIRPORTS	29
	3.1.	Inleiding	29
	3.2.	Doelstellingen	30
	3.3.	Luchtvracht	30
	3.4.	Amsterdam Airport Schiphol als cargohub	34
	3.5.	Cargo diensten	35
	3.6.	Medewerkers luchtvracht	36
	3.7.	Samenvatting en begrippen	37
HOOFDSTUK	4	AIRPORTS: PASSENGER HANDLING	41
	4.1.	Inleiding	41
	4.2.	Doelstellingen	42
	4.3.	Medewerkers passenger handling	42
	4.4.	Medewerkers ground handling	43
	4.5.	Samenvatting en begrippen	44
HOOFDSTUK	5	LANDSIDE	49
	5.1.	Inleiding	49
	5.2.	Doelstellingen	50
	5.3.	Landside buiten	50
	5.4.	Landside binnen	51
	5.5.	Samenvatting en begrippen	53
HOOFDSTUK	6	AIRSIDE	57
	6.1.	Inleiding	57
	6.2.	Doelstellingen	58
	6.3.	De lounge gebieden	58
	6.4.	De pieren en de gates	61
	6.5.	Arrivals	62
	6.6.	Samenvatting en begrippen	64

HOOFDSTUK	7	AIRPORT OPERATIONS: PROCESSEN OP DE LUCHTHAVEN	67
	7.1.	Inleiding	67
	7.2.	Doelstellingen	68
	7.3.	Het passagiersproces	68
	7.4.	Het vliegtuigproces	70
	7.5.	Het securityproces	71
	7.6.	Het bagageproces	72
	7.7.	Verstoringen en calamiteiten	74
	7.8.	Samenvatting en begrippen	75
HOOFDSTUK	8	ONVERWACHTE SITUATIES	79
	8.1.	Inleiding	79
	8.2.	Doelstellingen	79
	8.3.	Vip's en staatshoofden	79
	8.4.	Vip's sport, sportevents	81
	8.5.	Dreiging aanslagen	84
	8.6.	Stakingen	86
	8.7.	Samenvatting en begrippen	87
HOOFDSTUK	9	ORGANISATIES EN BEDRIJVEN IN DE KETEN OP EEN LUCHTHAVEN	91
	9.1.	Inleiding	91
	9.2.	Doelstellingen	92
	9.3.	Royal Schiphol Group	92
	9.4.	Bedrijven op Schiphol	94
	9.5.	Luchtvaartorganisaties op Schiphol	96
	9.6.	Samenvatting en begrippen	97
HOOFDSTUK	10	HET WINTERWEER: DE-ICING, SNEEUWVLOOT	101
	10.1.	Inleiding	101
	10.2.	Doelstellingen	101
	10.3.	Winterse omstandigheden	102
	10.4.	De-icing	103
	10.5.	Sneeuwvloot	103
	10.6.	Samenvatting en begrippen	104
HOOFDSTUK	11	VEILIGHEID	107
	11.1.	Inleiding	107
	11.2.	Doelstellingen	108
	11.3.	Beveiligde landside	108
	11.4.	Brandbeveiliging airside	109
	11.5.	Birdcontrol airside	110
	11.6.	Samenvatting en begrippen	111
HOOFDSTUK	12	CALAMITEITENPROCEDURES	115
	12.1.	Inleiding	115
	12.2.	Doelstellingen	116
	12.3.	Risico's	116
	12.4.	Calamiteitenprocedure	117
	12.5.	Crisisbestrijdingsplan Schiphol	118
	12.6.	Grip	120
	12.7.	Vliegtuig ongeval Schiphol (VOS)	121
	12.8.	Samenvatting en begrippen	123



			BLZ
HOOFDSTUK	13	MILIEUMAATREGELEN EN FLORA- EN FAUNABEHEER	127
	13.1.	Inleiding	127
	13.2.	Doelstellingen	128
	13.3.	Milieumaatregelen	128
	13.4.	Florabeheer	130
	13.5.	Faunabeheer	131
	13.6.	Samenvatting en begrippen	132
HOOFDSTUK	14	VERSTORINGEN IN DE PROCESSEN	135
	14.1.	Inleiding	135
	14.2.	Doelstellingen	136
	14.3.	Vertragingen	136
	14.4.	Gevolgen van verstoringen van de processen	138
	14.5.	Samenvatting en begrippen	139
HOOFDSTUK	15	COMMUNICEREN OVER VERSTORINGEN MET COLLEGA'S EN LEIDINGGEVENDEN	143
	15.1.	Inleiding	143
	15.2.	Doelstellingen	144
	15.3.	Communiceren over verstoringen	144
	15.4.	Samenvatting en begrippen	146
PRAKTIJKOPDRACHT B1-K1		OVERZIET HET GEHEEL VAN PROCESSEN OP EEN LUCHTHAVEN	149
Deelopdracht	1	Theorietoets: Vakkennis	151
Deelopdracht	2	Communiceren met collega's en leidinggevende over verstoringen	152