

DEEL A	PRODUCTKENNIS LUCHTVAART	
HOOFDSTUK	1	INTRODUCTIE LUCHTVAART 15
	1.1.	Inleiding 15
	1.2.	Doelstellingen 16
	1.3.	Geschiedenis van de (Nederlandse) luchtvaart 16
	1.4.	Vliegtuigbouwers 20
	1.5.	Vliegtuigregistratie 22
	1.6.	Leuke weetjes... 23
	1.7.	Vliegtuigtypes 24
	1.8.	Samenvatting 27
	1.9.	Begrippen 29
	1.10.	Praktijkopdracht 30
HOOFDSTUK	2	PRODUCTKENNIS LUCHTHAVENS 31
	2.1.	Inleiding 31
	2.2.	Doelstellingen 32
	2.3.	24 uur op Amsterdam Airport Schiphol 32
	2.4.	De weg vinden op Amsterdam Airport Schiphol 34
	2.5.	Soorten airports 36
	2.6.	Airportcity 40
	2.7.	Airporttopografie 43
	2.8.	Trip around the world 46
	2.9.	Samenvatting 48
	2.10.	Begrippen 50
	2.11.	Praktijkopdracht 51
HOOFDSTUK	3	PRODUCTKENNIS LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN 53
	3.1.	Inleiding 53
	3.2.	Doelstellingen 55
	3.3.	Soorten luchtvaartmaatschappijen 55
	3.4.	Luchtvaartmaatschappijen in Nederland 61
	3.5.	Soorten vluchten 65
	3.6.	Serviceniveaus 66
	3.7.	Doelgroepen: Leisure/Business/Lowcost 69
	3.8.	Airline-topografie 70
	3.9.	Samenvatting 71
	3.10.	Begrippen 73
	3.11.	Praktijkopdracht 75
HOOFDSTUK	4	VEILIGHEID IN DE LUCHTVAART 77
	4.1.	Inleiding 77
	4.2.	Doelstellingen 78
	4.3.	Safety & security 78
	4.4.	Bedrijfsregels, procedures en wettelijke richtlijnen 79
	4.5.	Screening nieuwe medewerkers: luchthavenpas 80

	4.6.	Veiligheid op de luchthaven	82
	4.7.	Veiligheid aan boord	83
	4.8.	Ontwikkelingen op het gebied van veiligheid	84
	4.9.	Samenvatting	84
	4.10.	Begrippen	86
	4.11.	Praktijkopdracht	87
HOOFDSTUK	5	TRENDS EN ONTWIKKELINGEN IN DE LUCHTVAART	89
	5.1.	Inleiding	89
	5.2.	Doelstellingen	90
	5.3.	Airports	90
	5.4.	Airlines	93
	5.5.	Hotels	94
	5.6.	Duurzaamheid	95
	5.7.	Veiligheid	96
	5.8.	Social media	97
	5.9.	Samenvatting	97
	5.10.	Begrippen	99
	5.11.	Praktijkopdracht	100
HOOFDSTUK	6	BEROEPEN IN DE LUCHTVAART	101
	6.1.	Inleiding	101
	6.2.	Doelstellingen	102
	6.3.	Algemene kenmerken van beroepen in de luchtvaart	102
	6.4.	Service agent groundhandling	104
	6.5.	Cabin attendant, flight attendant, stewardess	110
	6.6.	Samenvatting	110
	6.7.	Begrippen	112
	6.8.	Praktijkopdracht	113
DEEL B		INTERNATIONAL HOSPITALITY SERVICES, GASTHEERSCHAP EN COMMERCIE	
HOOFDSTUK	7	HOSTMANSHIP & HOSPITALITY	117
	7.1.	Inleiding	117
	7.2.	Doelstellingen	118
	7.3.	Hostmanship	118
	7.4.	International hospitality services	119
	7.5.	Etiquette	122
	7.6.	Uniform en uiterlijke verzorging	123
	7.7.	Samenvatting	124
	7.8.	Begrippen	126
HOOFDSTUK	8	WERKEN IN EEN INTERNATIONAAL TEAM	127
	8.1.	Inleiding	127
	8.2.	Doelstellingen	128
	8.3.	Werken met internationale gasten	128
	8.4.	Werken in een internationaal team	129
	8.5.	Internationaal alfabet	130
	8.6.	Samenvatting	132
	8.7.	Begrippen	132
	8.8.	Praktijkopdracht	133

HOOFDSTUK	9	INFORMEREN VAN PASSAGIERS/GASTEN	135
	9.1.	Inleiding	135
	9.2.	Doelstellingen	136
	9.3.	Berichten omroepen	136
	9.4.	Informeren over faciliteiten op en om de luchthaven	138
	9.5.	Informeren over handbagageregelingen (safety & security)	141
	9.6.	Informeren over reisdocumenten	144
	9.7.	Informeren over dienstregelingen, vliegtijden en tijdverschillen	146
	9.8.	Informeren over vertragingen, annuleringen en uitgeweken vluchten	156
	9.9.	Samenvatting	159
	9.10.	Begrippen	163
	9.11.	Praktijkopdracht	164
HOOFDSTUK	10	ASSISTEREN VAN PASSAGIERS/GASTEN	165
	10.1.	Inleiding	165
	10.2.	Doelstellingen	166
	10.3.	Assistentiebalie (ASBA): passengers with reduced mobility (PRM)	166
	10.4.	Assistentiebalie (ASBA): Unaccompanied minor (UM)	169
	10.5.	Samenvatting	172
	10.6.	Begrippen	174
	10.7.	Praktijkopdracht	174
HOOFDSTUK	11	VERKOPEN VAN AANVULLENDE PRODUCTEN/DIENSTEN	175
	11.1.	Inleiding	175
	11.2.	Doelstellingen	176
	11.3.	Frequent flyercards	176
	11.4.	Overbagage en odd-size baggage	179
	11.5.	Stoelreserveringen en upgrades	180
	11.6.	Lounges	182
	11.7.	Hotels, autohuur transfers	183
	11.8.	Internationaal betalingsverkeer	184
	11.9.	Samenvatting	186
	11.10.	Begrippen	187
	11.11.	Praktijkopdracht	188
HOOFDSTUK	12	HANDELEN BIJ KLACHTEN	189
	12.1.	Inleiding	189
	12.2.	Doelstellingen	190
	12.3.	Handelen bij klachten: basisvaardigheden	190
	12.4.	Bedrijfsregels, procedures en wettelijke richtlijnen	192
	12.5.	Verloren of beschadigde bagage	195
	12.6.	Slechte service van cabin crew en/of ground service agent	196
	12.7.	Samenvatting	199
	12.8.	Begrippen	201
	12.9.	Praktijkopdracht	202

DEEL C PRAKTIJKOPDRACHTEN

PRAKTIJKOPDRACHT 1:	PRESTEERT IN EEN INTERNATIONAAL TEAM PORTFOLIO (GROEPSOPDRACHT)	205
PRAKTIJKOPDRACHT 2:	B1-K1 VERLEENT SERVICE AAN INTERNATIONALE PASSAGIERS/GASTEN (INDIVIDUELE OPDRACHT)	209