

Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie	Kerntaak 1: Verleent service aan (internationale) passagiers/gasten	15
-------------	---	----

Deel B B1-K1-W1: Informeert en assisteert passagiers/gasten

Hoofdstuk 1	Introductie luchtvaart	23
1.1	Inleiding	23
1.2	Doelstellingen	24
1.3	Luchtvaart, hoe het begon	24
1.4	Vliegen en service	27
1.5	Geschiedenis van een luchthaven: Amsterdam Airport Schiphol	28
1.6	Jij en luchtvaart	31
1.7	Begrippen	32
1.8	Eindopdrachten	33
Hoofdstuk 2	Vakkennis luchthavens	35
2.1	Inleiding	35
2.2	Doelstellingen	35
2.3	Wat is een luchthaven?	36
2.4	Wat is ground handling?	40
2.5	24 uur op een luchthaven: Amsterdam Airport Schiphol	43
2.6	De weg vinden op Amsterdam Airport Schiphol	45
2.7	Indeling van luchthavens	48
2.8	Multiple airport cities	53
2.9	Bereikbaarheid van luchthavens	55
2.10	Tijden en dienstregelingen	58
2.11	Airporttopografie	61
2.12	Trip around the world	65
2.13	Begrippen	66
2.14	Eindopdrachten	67
Hoofdstuk 3	Vakkennis luchtvaartmaatschappijen	71
3.1	Inleiding	71
3.2	Doelstellingen	72
3.3	Wat is een airline?	72
3.4	Vervoerscontract	74
3.5	Flag carriers	75
3.6	Business modellen voor airlines	77
3.7	Verkeersvliegtuigen	82
3.8	Begrippen	87
3.9	Eindopdrachten	88

Hoofdstuk 4	De klantreis van de passagier	91
4.1	Inleiding	91
4.2	Doelstellingen	92
4.3	Klantgroepen van airlines	93
4.4	De passenger journey van de leisureklant	95
4.5	De passenger journey van de zakelijke klant	99
4.6	Keuzemogelijkheden voor serviceniveau tijdens de klantreis	102
4.7	Begrippen	106
4.8	Eindopdrachten	107
Hoofdstuk 5	Trends en ontwikkelingen in de luchtvaart	109
5.1	Inleiding	109
5.2	Doelstellingen	110
5.3	Trend 1: Luchtvaart veilig, bereikbaar en duurzaam	110
5.4	Trend 2: Technologische innovatie	111
5.5	Trend 3: Digitale innovatie	113
5.6	Trend 4: Circulaire economie	116
5.7	Trend 5: Duurzaamheid	118
5.8	Begrippen	121
5.9	Eindopdrachten	122
Hoofdstuk 6	Vliegen is een belevingswereld	123
6.1	Inleiding	123
6.2	Doelstellingen	124
6.3	Belevingswereld hospitality	125
6.4	Belevingswereld comfort	128
6.5	Belevingswereld topservice	129
6.6	Jij en beleving	135
6.7	Kwaliteit van beleving meten	136
6.8	Begrippen	139
6.9	Eindopdrachten	140
Hoofdstuk 7	Culturele diversiteit, inclusiviteit en sensitiviteit	141
7.1	Inleiding	141
7.2	Doelstellingen	142
7.3	Wat is cultuur?	143
7.4	Inclusiviteit	143
7.5	Culturele diversiteit	144
7.6	Interculturele sensitiviteit	146
7.7	Intercultureel communiceren	147
7.8	Interculturele communicatie in de luchtvaart	149
7.9	Intercultureel werken in een internationaal team	151
7.10	Local hospitality	153
7.11	Begrippen	160
7.12	Eindopdrachten	161

Hoofdstuk 8	Communicatieve en commerciële vaardigheden	163
8.1	Inleiding	163
8.2	Doelstellingen	163
8.3	Basiscommunicatie	164
8.4	Communicatiedoelen	169
8.5	Formele gepreksstructuur	170
8.6	Communicatietechnieken	171
8.7	Communicatierisico's	176
8.8	Signaleren en afhandelen van problemen en klachten	179
8.9	Commerciële vaardigheden	182
8.10	Begrippen	190
8.11	Eindopdrachten	192

Hoofdstuk 9	Passagiers informeren en assisteren	195
9.1	Inleiding	195
9.2	Doelstellingen	196
9.3	Assisteren van PRM-passagiers	197
9.4	Assisteren van UM-etjes	201
9.5	Begrippen	203
9.6	Eindopdracht	204

Deel C B1-K1-W2: Zorgt voor veiligheid en naleving van regels

Hoofdstuk 10	Safety & security	207
10.1	Inleiding	207
10.2	Doelstellingen	208
10.3	Beveiliging burgerluchtvaart EU	208
10.4	Safety management	210
10.5	Health safety	212
10.6	Security	213
10.7	Health security	215
10.8	Cyber security	217
10.9	Jij en safety & security	218
10.10	Begrippen	219
10.11	Eindopdracht	220

Hoofdstuk 11	Regels en afspraken in de luchtvaart	221
11.1	Inleiding	221
11.2	Doelstellingen	222
11.3	ICAO: Overheden/landen	222
11.4	IATA: Luchtvaartmaatschappijen wereldwijd	224
11.5	ACI: Luchthavens wereldwijd	224
11.6	EASA: Europese Unie	225
11.7	Eurocontrol: Europese luchtverkeersleiders	226
11.8	ERA: Europese regionale luchtvaartmaatschappijen	226
11.9	ILT: Nederlandse overheid	227
11.10	LVNL: Luchtverkeersleiding in Nederland	229
11.11	Begrippen	230
11.12	Eindopdrachten	231

Hoofdstuk 12 Zorgen voor veiligheid en naleving van regels	233
12.1 Inleiding	233
12.2 Doelstellingen	234
12.3 Agressie en ontoelaatbaar gedrag	234
12.4 Agressieniveaus	236
12.5 Agressiepreventie	238
12.6 Passagiers aanspreken op ontoelaatbaar gedrag	240
12.7 Arbo-regels	244
12.8 Eerste hulp	246
12.9 Begrippen	247
12.10 Eindopdrachten	248

Deel D B1-K1-W3: Werkt samen in een (internationaal) team

Hoofdstuk 13 Beroepen in de luchtvaart	251
13.1 Inleiding	251
13.2 Doelstellingen	252
13.3 Algemene kenmerken van beroepen in de luchtvaart	252
13.4 Beroepen op de luchthaven	253
13.5 Beroepen aan boord	262
13.6 Waaruit bestaat de juiste beroepshouding van een air(port) host?	270
13.7 Begrippen	272
13.8 Eindopdrachten	272

Hoofdstuk 14 Werken in een (internationaal) team	277
14.1 Inleiding	277
14.2 Doelstellingen	278
14.3 Samenstellen van een team	278
14.4 Communicatie in het team: het werkoverleg	280
14.5 Teamoverleg	281
14.6 Teamafspraken	283
14.7 Vergadertechnieken tijdens teamoverleg	284
14.8 Conflicten in een team	286
14.9 Jij & het team	289
14.10 Begrippen	293
14.11 Eindopdrachten	294

Deel E Praktijkopdracht

Praktijkopdracht B1-K1 'Verleent service aan (internationale) passagiers/gasten'	297
Deelopdracht 1 Theorietoets vakkennis	297
Deelopdracht 2 Portfolio eindopdrachten	297
Deelopdracht 3 Portfolio praktijksituaties	298