

Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie kerntaak 3 Begeleidt (internationale) passagiers in het vliegtuig	15
---	----

Deel B B1-K3-W1: Bereidt de vlucht voor

Hoofdstuk 1 Aan de slag als cabin attendant	23
1.1 Inleiding	23
1.2 Doelstellingen	23
1.3 Soorten luchtvaart	24
1.4 Soorten dienstverlening	25
1.5 Verschillende verwachtingen	27
1.6 De functieomschrijving	29
1.7 Het sociale leven	31
1.8 Het vliegtuig als werkplek	34
1.9 Je latent talent	37
1.10 Samenvatting	38
1.11 Begrippen	40
1.12 Eindopdrachten	41
 Hoofdstuk 2 De voorbereidingen thuis	 43
2.1 Inleiding	43
2.2 Doelstellingen	44
2.3 Representatief naar je werk	44
2.4 Gezond naar je werk	53
2.5 Praktische zaken	65
2.6 Samenvatting	73
2.7 Begrippen	74
2.8 Eindopdrachten	75
 Hoofdstuk 3 De voorbereidingen op de luchthaven	 77
3.1 Inleiding	77
3.2 Doelstellingen	77
3.3 Checklist voor aanmelding	78
3.4 Briefing	79
3.5 Samenvatting	84
3.6 Begrippen	85
3.7 Eindopdrachten	85
 Hoofdstuk 4 De voorbereidingen in het vliegtuig	 87
4.1 Inleiding	87
4.2 Doelstellingen	87
4.3 De cabine opruimen en schoonmaken	88
4.4 Pre-flight checks	89
4.5 De service voorbereiden	91
4.6 Samenvatting	92
4.7 Begrippen	93
4.8 Eindopdracht	94

Hoofdstuk 5	Safety equipment aan boord	95
5.1	Inleiding	95
5.2	Doelstellingen	95
5.3	Equipment aan boord	96
5.4	Samenvatting	104
5.5	Begrippen	104
5.6	Eindopdrachten	105

Deel C B1-K3-W2: Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanuit vliegtuig

Hoofdstuk 6	Begeleiden van het instappen	109
6.1	Inleiding	109
6.2	Doelstellingen	109
6.3	Assisteren bij de gate	110
6.4	Passagiersomgeving aan boord	114
6.5	Verwelkomen van de passagiers	115
6.6	Passagiers die extra of speciale aandacht vragen	118
6.7	Passagiersbriefing	122
6.8	Samenvatting	123
6.9	Begrippen	126
6.10	Eindopdrachten	127

Deel D B1-K3-W3: Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht

Hoofdstuk 7	Begeleiden en verzorgen van passagiers tijdens de vlucht	133
7.1	Inleiding	133
7.2	Doelstellingen	133
7.3	Service schedule	134
7.4	Passagiers met bijzonderheden	141
7.5	Vorbereiden op de landing	150
7.6	Samenvatting	151
7.7	Begrippen	152
7.8	Eindopdrachten	153

Hoofdstuk 8	Professioneel gedrag	157
8.1	Inleiding	157
8.2	Doelstellingen	157
8.3	Passagierswensen	158
8.4	Gedragsvormen	161
8.5	Tactvol inspelen op situaties	162
8.6	Verkoopkwaliteiten	168
8.7	Moment van de waarheid	174
8.8	Omgaan met agressie	175
8.9	Samenvatting	177
8.10	Begrippen	178
8.11	Eindopdrachten	178

Hoofdstuk 9	Service, verkoop en informatie aan boord	181
9.1	Inleiding	181
9.2	Doelstellingen	181
9.3	Inflight magazine Bo-Inge	182
9.4	Samenvatting	196
9.5	Begrippen	196
9.6	Eindopdrachten	197

Hoofdstuk 10 Een veilige vlucht	207
10.1 Inleiding	207
10.2 Doelstellingen	207
10.3 Kennis over vliegtuigen	208
10.4 De weersomstandigheden	212
10.5 Waakzaam en alert zijn	219
10.6 Bommeldingen	222
10.7 Kofferparade	225
10.8 Kaping	225
10.9 Samenvatting	232
10.10 Begrippen	233
10.11 Eindopdrachten	234
 Hoofdstuk 11 Onverwachte situaties	 237
11.1 Inleiding	237
11.2 Doelstellingen	237
11.3 Voorbeelden van onverwachte situaties	238
11.4 Noodprocedures	239
11.5 Evacuatie	241
11.6 Brand aan boord	246
11.7 Zuurstoftekort aan boord	250
11.8 Samenvatting	257
11.9 Begrippen	258
11.10 Eindopdrachten	259
 Deel E B1-K3-W2: Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers in het vliegtuig B1-K3-W4: Rondt cabinewerkzaamheden af	
 Hoofdstuk 12 Het begeleiden tijdens het uitstappen	 263
12.1 Inleiding	263
12.2 Doelstellingen	263
12.3 Begeleiden van uitstappende passagiers	264
12.4 Afronden van de cabinewerkzaamheden	266
12.5 Samenvatting	267
12.6 Begrippen	268
12.7 Eindopdrachten	268
 Hoofdstuk 13 Verblijven in het buitenland	 269
13.1 Inleiding	269
13.2 Doelstellingen	269
13.3 Het slipstation	270
13.4 Het crewhotel	270
13.5 Activiteiten tijdens het verblijf	274
13.6 Calling- en pick-up time	275
13.7 Douanevoorschriften	275
13.8 Samenvatting	278
13.9 Begrippen	280
13.10 Eindopdrachten	281
 Deel F Praktijkopdrachten	
 Praktijkopdracht B1-K3: Begeleidt (internationale) passagiers in het vliegtuig	 285
 Deel G Bijlagen	
 Bijlage 1: Trefwoorden en airimp codes	 293