

Inhoudsopgave

BLZ

Hoofdstuk 1 Luchtvaartmaatschappijen	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Lijndiensten	13
1.3 Lowcost-maatschappijen, budgetmaatschappijen	21
1.4 De charterluchtvaart	24
1.5 Verschillen tussen lijndiensten, lowcost en charters	25
1.6 De Nederlandse chartermaatschappijen	26
1.7 Aanvlieghavens voor Nederlandse charters: CD, HV, OR	30
1.8 De charterorganisatie	31
1.9 Soorten vluchten vanaf luchthavens	35
1.10 Luchtvaartmaatschappijen en service	36
1.11 Professionele dienstverlening	40
1.12 Begrippenlijst	42
 Hoofdstuk 2 Passage	 43
2.1 Inleiding	43
2.2 Luchthavens	43
2.3 Afhandelingsmaatschappijen	44
2.4 Afhandelaren	44
2.5 Terminals en pieren	45
2.6 Functies bij passage	49
2.7 Het passageproces	50
2.8 Balierijen en afhandelaren op Schiphol	52
2.9 Through check-in, TCI	53
2.10 Transfer en transit	54
2.11 Transferbalie: op zoek naar een aansluitende vlucht	56
2.12 Begeleiden van transitpassagiers op een luchthaven	57
2.13 Het vertrekproces	57
2.14 Instaprocedure bij de gate	58
2.15 Aankomst	59
2.16 Service lopen	60
2.17 Lounge bemensen	61
2.18 Luchtvaartcodes	61
2.19 Schengen	66
2.20 E-Boardingpass	68
2.21 Bestemmingslabels	73
2.22 Balies in de terminal op Schiphol	74
2.23 Verstoringen in het passageproces	78
2.24 COR en NOC	79
2.25 Begrippenlijst	82
 Hoofdstuk 3 Luchthavens	 83
3.1 Inleiding	83
3.2 Indeling van luchthavens	83
3.3 Opbouw van luchthavens	84
3.4 Organisaties op luchthavens	87
3.5 De ontwikkeling van Schiphol	89
3.6 Regionale luchthavens in Nederland en Duitsland	104
3.7 De bereikbaarheid van Schiphol, AMS	108
3.8 Begrippenlijst	110

Hoofdstuk 4 Cabine	111
4.1 Inleiding	111
4.2 Stewards/Stewardessen	111
4.3 Werkzaamheden voorafgaand aan de vlucht	118
4.4 Werkzaamheden tijdens de vlucht	120
4.5 Werkzaamheden na de vlucht	122
4.6 Begrippenlijst	131
Hoofdstuk 5 Werken in de reiswereld	133
5.1 Inleiding	133
5.2 Doelstellingen	133
5.3 Verschillen tussen reisbureau en touroperator	134
5.4 Reisadviseur	136
5.5 Meerwaarde reisadviseur	143
5.6 Samenvatting	144
5.7 Begrippenlijst	145
5.8 Eindopdracht	146
Hoofdstuk 6 Busreizen	147
6.1 Inleiding	147
6.2 Doelstellingen	147
6.3 De touringcar	148
6.4 Pakketreizen per touringcar	150
6.5 Internationale lijnbussen	156
6.6 Pendelbussen	157
6.7 Samenvatting	160
6.8 Begrippenlijst	161
6.9 Eindopdracht	162
Hoofdstuk 7 Treinreizen	163
7.1 Inleiding	163
7.2 Doelstellingen	163
7.3 Internationale treinen voor citytrips	164
7.4 Vakantietreinen wintersport	169
7.5 De trein als reisbeleving	172
7.6 Internationale treintarieven	180
7.7 Samenvatting	181
7.8 Begrippenlijst	182
7.9 Eindopdracht	183
Hoofdstuk 8 Autoreizen / road trips	185
8.1 Inleiding	185
8.2 Doelstellingen	185
8.3 Soorten autoreizen/roadtrips	186
8.4 Autovakantie met de eigen auto	187
8.5 De juiste huurauto voor jouw klant	190
8.6 Autohuur als extra verkoopmogelijkheid	191
8.7 Autohuur als onderdeel van een fly drive of standplaatsreis (via touroperator)	193
8.8 Camperhuur	196
8.9 Verzekeringen bij auto- en camperhuur	199
8.10 Praktische informatie ophalen en inleveren van de huurauto en camper	201
8.11 Aandachtspunten auto- en camperhuur	203
8.12 Samenvatting	206
8.13 Begrippenlijst	208
8.14 Eindopdracht	209

Hoofdstuk 9 Vakantieaccommodaties	211
9.1 Inleiding	211
9.2 Doelstellingen	211
9.3 De juiste accommodatie voor jouw klant	212
9.4 Hotels	213
9.5 Verzorging	221
9.6 Appartementen	222
9.7 Campings	224
9.8 Bungalowparken	227
9.9 Streekgebonden en kleinschalige accommodaties	228
9.10 Prijs	230
9.11 Samenvatting	234
9.12 Begrippenlijst	236
9.13 Eindopdracht	237
 Hoofdstuk 10 Kennismaken met de hospitality branche	 239
10.1 Inleiding	239
10.2 Doelstellingen	240
10.3 Hotels, restaurants en cafes	241
10.4 Verblijfs-, dag- en waterrecreatie	242
10.5 Toeristische informatie/city hospitality	244
10.6 De reiswereld	245
10.7 Service & hospitality op de bestemming	246
10.8 De luchtvaartsector	246
10.9 Evenementen & festivals	247
10.10 Musea & theaters	248
10.11 Samenvatting	249
10.12 Begrippenlijst	250
10.13 Eindopdrachten	251
 Hoofdstuk 11 Hospitality begint en eindigt bij jou: Jij bent Mr/Mrs hospitality	 253
11.1 Inleiding	253
11.2 Doelstellingen	254
11.3 Je krijgt nooit een tweede kans voor een eerste indruk!	254
11.4 Enthousiasme: de kracht van de glimlach	256
11.5 Vakkennis: in de watten leggen van gasten	258
11.6 Persoonlijkheid: aanspreekpunt	259
11.7 Werken in hospitality: never a dull moment	260
11.8 Hospitality en duurzaamheid: uitgangspunt bij jouw handelen	260
11.9 Samenvatting	262
11.10 Begrippenlijst	263
11.11 Eindopdrachten	264
 Hoofdstuk 12 Functies en vacatures in de hospitality branche	 265
12.1 Inleiding	265
12.2 Doelstellingen	266
12.3 Hospitality functies: front office medewerker	266
12.4 Hospitality functies: (online) reisagent en medewerker touroperating	270
12.5 Hospitality functies: informatrice, inspiratiemedewerker, citymarketeer	272
12.6 Hospitality functies: activiteitenorganisator en evenementenmedewerker	274
12.7 Hospitality functies: cabin attendant en passenger ground services agent	278
12.8 Hospitality functies: buitenland	280
12.9 Samenvatting	282
12.10 Begrippenlijst	283
12.11 Eindopdrachten	284