

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Luchtvaartgeschiedenis	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Luchtvaartpioniers	13
1.3 Straalverkeersvliegtuigen	23
1.4 Begrippen	29
Hoofdstuk 2 Luchtvaartorganisaties	31
2.1 Inleiding	31
2.2 Burgerluchtvaartorganisaties	31
2.3 Overeenkomsten in de luchtvaart	49
2.4 Begrippenlijst	52
Hoofdstuk 3 Luchthavens	53
3.1 Inleiding	53
3.2 Indeling van luchthavens	53
3.3 Opbouw van luchthavens	54
3.4 Organisaties op luchthavens	57
3.5 De ontwikkeling van Schiphol	59
3.6 Regionale luchthavens in Nederland en Duitsland	73
3.7 De bereikbaarheid van Schiphol, AMS	78
3.8 Begrippenlijst	79
Hoofdstuk 4 Schiphol AMS	81
4.1 Inleiding	81
4.2 Terminal en pieren	82
4.3 Schengen	85
4.4 De pieren op Schiphol, AMS	86
4.5 Gate- en bufferafhandeling	93
4.6 E-bus	95
4.7 Luchtvaartmaatschappijen en omdraaitijd	95
4.8 Procedures bij KLM Cityhopper	99
4.9 Vaktermen	103
4.10 Toekomstige gates	106
4.11 Faciliteiten en informatie Schiphol airside	106
4.12 Samenvatting	117
Hoofdstuk 5 24 uur op een luchthaven	119
5.1 Inleiding	119
5.2 Doelstellingen	120
5.3 De ochtenduren	120
5.4 De middaguren	121
5.5 De avonduren	122
5.6 De nachtelijke uren	123
5.7 Samenvatting en begrippen	124
Hoofdstuk 6 Bewegwijzering op een luchthaven	125
6.1 Inleiding	125
6.2 Doelstellingen	126
6.3 Kenmerken van verschillende soorten luchthavens	126
6.4 Natural wayfinding	129
6.5 Schiphol: award-winning bewegwijzeringssysteem	130
6.6 Samenvatting en begrippen	131

Hoofdstuk 7 Airside	135
7.1 Inleiding	135
7.2 Airside	135
7.3 Airside en de pieren op Schiphol	141
7.4 De startbanen van Schiphol, AMS	144
7.5 Veiligheid op airside	145
7.6 Koninklijke Marechaussee, KMAR	146
7.7 Veiligheid in de terminal en pieren	148
7.8 Luchtvaartorganisaties	150
7.9 Samenvatting	151
 Hoofdstuk 8 Airport operations: processen op de luchthaven	 153
8.1 Inleiding	153
8.2 Doelstellingen	154
8.3 Het passagiersproces	154
8.4 Het vliegtuigproces	156
8.5 Het security proces	157
8.6 Het bagageproces	158
8.7 Verstoringen en calamiteiten	160
8.8 Samenvatting en begrippen	161
 Hoofdstuk 9 Dienstregeling, TIM, UTC	 165
9.1 Inleiding	165
9.2 KLM world timetable/ dienstregeling	165
9.3 Timetable met transfer	166
9.4 TIM, Travel Information Manual	173
9.5 Vaktermen	174
9.6 Luchthavens en transferpassagiers	187
9.7 Begrippen	192
 Hoofdstuk 10 Verstoringen in de processen	 193
10.1 Inleiding	193
10.2 Doelstellingen	194
10.3 Vertragingen	194
10.4 Gevolgen van verstoringen van de processen	196
10.5 Samenvatting en begrippen	197
 Hoofdstuk 11 Communiceren over verstoringen met collega's en leidinggevend	 201
11.1 Inleiding	201
11.2 Doelstellingen	202
11.3 Communiceren over verstoringen	202
11.4 Samenvatting en begrippen	204
 Hoofdstuk 12 Passage	 207
12.1 Inleiding	207
12.2 Luchthavens	207
12.3 Afhandelingsmaatschappijen	208
12.4 Afhandelaren	208
12.5 De terminal en pieren	209
12.6 Functies bij passage	211
12.7 De grondsteward(ess)	212
12.8 Balierijen en afhandelaren op Schiphol	215
12.9 Through check-in, TCI	216
12.10 Het vertrekproces	217

12.11	Instaprocedure bij de gate	218
12.12	Aankomst	219
12.13	Service lopen	220
12.14	Lounge bemensen	220
12.15	Begrippen	221
Hoofdstuk 13 Transfer, Codes, Schengen, Boarding Passes en de balies op Schiphol		223
13.1	Inleiding	223
13.2	Transfer en transit	223
13.3	HUB	225
13.4	Transferbalie: Op zoek naar een aansluitende vlucht	225
13.5	Begeleiden van transitpassagiers op een luchthaven	226
13.6	Schengen	232
13.7	De E-boardingpass	234
13.8	Bestemmingslabels	239
13.9	Verstoringen in het passageproces	244
13.10	COR en NOC	246
13.11	Begrippen	250
Hoofdstuk 14 Assistentie		251
14.1	Inleiding	251
14.2	Veiligheidsprocedures	252
14.3	Assistentie bij handbagage	253
14.4	Last minute change (LMC)	253
14.5	Assistentie van de UM op airside	254
14.6	Assistentie bij de transferbalie	256
14.7	Begrippenlijst	261
Hoofdstuk 15 Onverwachte situaties		263
15.1	Inleiding	263
15.2	Doelstellingen	263
15.3	Vips en staatshoofden	263
15.4	Vips sport, sportevents	266
15.5	Dreiging aanslagen	268
15.6	Stakingen	270
15.7	Samenvatting en begrippen	271
Hoofdstuk 16 Het winterweer: de-icing, sneeuwvloot		275
16.1	Inleiding	275
16.2	Doelstellingen	276
16.3	Winterse omstandigheden	276
16.4	De-icing	277
16.5	Sneeuwvloot	278
16.6	Samenvatting en begrippen	279
Hoofdstuk 17 Veiligheid		281
17.1	Inleiding	281
17.2	Doelstellingen	282
17.3	Beveiliging landside	282
17.4	Brandbeveiliging airside	283
17.5	Birdcontrol airside	284
17.6	Samenvatting en begrippen	285

Hoofdstuk 18 Calamiteitenprocedures	289
18.1 Inleiding	289
18.2 Doelstellingen	290
18.3 Risico's	290
18.4 Calamiteitenprocedure	291
18.5 Crisisbestrijdingsplan Schiphol	292
18.6 Grip	294
18.7 Vliegtuig ongeval Schiphol (VOS)	296
18.8 Samenvatting en begrippen	297