

Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie: Verleent service en begeleidt passagiers/gasten op de luchthaven	17
0.1 Inleiding	17

Deel B B1-K1-W1: Verleent service aan (internationale) passagiers/ gasten

Hoofdstuk 1 Beroepen in de luchtvaart	29
1.1 Inleiding	29
1.2 Doelstellingen	30
1.3 Algemene kenmerken van beroepen in de luchtvaart	30
1.4 Beroepen op de luchthaven	32
1.5 Ground handling	34
1.6 Beroepshouding van een luchtvaartdienstverlener	35
1.7 Ondernijning	40
1.8 Samenvatting	42
1.9 Begrippen	43
1.10 Eindopdrachten	44
 Hoofdstuk 2 Introductie luchtvaart	 49
2.1 Inleiding	49
2.2 Doelstellingen	50
2.3 Luchtvaart, hoe het begon	50
2.4 Vliegen en service	53
2.5 Internationale samenwerking	54
2.6 Jij en luchtvaart	55
2.7 Samenvatting	56
2.8 Begrippen	57
2.9 Eindopdrachten	58
 Hoofdstuk 3 Vakkennis luchthavens	 59
3.1 Inleiding	59
3.2 Doelstellingen	60
3.3 Airstrip	60
3.4 Business airport	60
3.5 Regional airport	61
3.6 Hub airport	63
3.7 Samenvatting	68
3.8 Begrippen	69
3.9 Eindopdrachten	70

Hoofdstuk 4 Vakkennis luchtvaartmaatschappijen	73
4.1 Inleiding	73
4.2 Doelstellingen	74
4.3 Airlines	74
4.4 Businessmodel 1: Netwerk airlines	75
4.5 Businessmodel 2: Charter airlines	77
4.6 Businessmodel 3: Low cost airlines	78
4.7 Businessmodel 4: business & private jets, luchttaxi/general aviation	79
4.8 Verkeersvliegtuigen	81
4.9 Samenvatting	87
4.10 Begrippen	88
4.11 Eindopdrachten	89
 Hoofdstuk 5 De customer journey van passagiers	 93
5.1 Inleiding	93
5.2 Doelstellingen	94
5.3 De customer journey voor vertrek	94
5.4 De customer journey op de airport	105
5.5 De customer journey tijdens de vlucht	108
5.6 De customer journey na de vlucht	108
5.7 Serviceniveaus tijdens de customer journey	110
5.8 Succesfactoren customer journey	114
5.9 Verbeteren van de customer journey	114
5.10 Tevredenheid passagiers/gasten achterhalen	116
5.11 Samenvatting	117
5.12 Begrippen	118
5.13 Eindopdrachten	119
 Hoofdstuk 6 Kennis over culturen	 123
6.1 Inleiding	123
6.2 Doelstellingen	123
6.3 Cultuur	124
6.4 Interculturele sensitiviteit	125
6.5 Interculturele communicatie in de luchtvaart	127
6.6 Werken in een internationaal team	129
6.7 Local hospitality	131
6.8 Samenvatting	143
6.9 Begrippen	144
6.10 Eindopdrachten	145
 Hoofdstuk 7 Trends en ontwikkelingen in de luchtvaart	 147
7.1 Inleiding	147
7.2 Doelstellingen	148
7.3 Trend 1: Duurzaamheid	148
7.4 Trend 2: Inclusiviteit, diversiteit en toegankelijkheid	153
7.5 Trend 3: Technologie	158
7.6 Actualiteiten	162
7.7 Samenvatting	163
7.8 Begrippen	164
7.9 Eindopdrachten	165

Hoofdstuk 8 Ontvangen en informeren van gasten en passagiers	169
8.1 Inleiding	169
8.2 Doelstellingen	169
8.3 Basiscommunicatie	170
8.4 Communicatietechnieken	176
8.5 Omgangsvormen	183
8.6 Observatietechnieken	185
8.7 Ontvangen van passagiers en gasten	187
8.8 Informeren van passagiers en gasten	198
8.9 Samenvatting	200
8.10 Begrippen	201
8.11 Eindopdrachten	201

Hoofdstuk 9 Praktische problemen oplossen	205
9.1 Inleiding	205
9.2 Doelstellingen	206
9.3 Communicatiestoringen	206
9.4 Voorkomen van verstoringen: preventie (proactief)	208
9.5 Signaleren van problemen (proactief)	209
9.6 Uitdaging: van probleem naar kans	212
9.7 Problemen die kunnen leiden tot klachten	214
9.8 Inadmissible passengers	216
9.9 Samenvatting	219
9.10 Begrippen	220
9.11 Eindopdracht	221

Deel C B1-K1-W2 Draagt zorg voor de veiligheid van passagiers/ gasten en collega's

Hoofdstuk 10 Zorg dragen voor de veiligheid op de luchthaven	225
10.1 Inleiding	225
10.2 Doelstellingen	226
10.3 Incidenten en calamiteiten	227
10.4 De-escalatieladder bij afwijkend passagiersgedrag	229
10.5 Agressieniveaus	233
10.6 Bedrijfshulpverlening (bhv)	236
10.7 Eerste hulp verlenen (EHBO)	237
10.8 Tailstrike	239
10.9 Demonstraties en blokkades	242
10.10 Bommeldingen	243
10.11 Dreiging van terroristische aanslagen	246
10.12 Brand	246
10.13 Registreren van klachten, problemen en verstoringen	248
10.14 Samenvatting	250
10.15 Begrippen	251
10.16 Eindopdracht	252

Deel D B1-K1-W3 Werkt aan professionele (team)ontwikkeling

Hoofdstuk 11 Werken aan je eigen professionaliteit en teamontwikkeling	255
11.1 Inleiding	255
11.2 Doelstellingen	256
11.3 Samenstellen van een team	256
11.4 Communicatie in het team: het werkoverleg	257
11.5 Agenda van een werkoverleg	259
11.6 Werkoverleg voeren	261
11.7 Teamafspraken	263
11.8 Feedback	266
11.9 Evalueren	268
11.10 Reflecteren	270
11.11 Conflicten in een team	271
11.12 Jij & het team	273
11.13 Samenvatting	276
11.14 Begrippen	277
11.15 Eindopdrachten	278

Deel E B1-K2-W1 Assisteert en begeleidt passagiers

Hoofdstuk 12 Inchecken en boarden	283
12.1 Inleiding	283
12.2 Doelstellingen	284
12.3 Airport hospitality	285
12.4 Full service check-in	288
12.5 Problemen bij check-in	292
12.6 Commerciële vaardigheden	293
12.7 Veiligheidscontroles tijdens check-in	299
12.8 Omroepen check-in	300
12.9 Uitleggen boardingpass	302
12.10 Boarding proces	305
12.11 Problemen aan de gate	311
12.12 Sluiting van de vlucht: close out	312
12.13 Post flight message	314
12.14 Communiceren bij verstoring van de passenger journey	316
12.15 Arrival services: baggage tracing, lost & found, vertraagde bagage	323
12.16 Samenvatting	328
12.17 Begrippen	329
12.18 Eindopdrachten	331
Hoofdstuk 13 Luchtvaarttopografie	335
13.1 Inleiding	335
13.2 Doelstellingen	335
13.3 Citycodes	336
13.4 Airportcodes	338
13.5 Airlinecodes	339
13.6 Trip around the world	340
13.7 Dienstregelingen	340
13.8 Samenvatting	344
13.9 Begrippen	345
13.10 Eindopdracht	346

Hoofdstuk 14 Vakkennis reisdocumenten	349
14.1 Inleiding	349
14.2 Doelstellingen	350
14.3 Reserveringsbewijzen	350
14.4 Tickets	356
14.5 Identiteitskaarten en paspoorten	365
14.6 Controle reisdocumenten en het Verdrag van Schengen	376
14.7 Visa, API en elektronische travel authorization non-Schengen	378
14.8 UK Immigration	383
14.9 Samenvatting	385
14.10 Begrippen	386
14.11 Eindopdracht	387
 Hoofdstuk 15 Bagage afhandelen	 389
15.1 Inleiding	389
15.2 Doelstellingen	390
15.3 Handbagage	391
15.4 Cabinebagage	394
15.5 Ruimbagage	396
15.6 Overbagage of excess baggage	399
15.7 Odd-size baggage	405
15.8 Bagagelabels	410
15.9 Dangerous goods	418
15.10 Samenvatting	425
15.11 Begrippen	426
15.12 Eindopdracht	427
 Hoofdstuk 16 Inchecken van passagiers (speciale doelgroepen)	 429
16.1 Inleiding	429
16.2 Doelstellingen	429
16.3 Inchecken infants & children	430
16.4 Inchecken van priority & premium passengers	434
16.5 Inchecken VVIP, VIP en CIP-passagiers	435
16.6 Inchecken van passagiers met een extra stoel	436
16.7 Inchecken van een INAD-passagier	437
16.8 Inchecken van crew	438
16.9 Inchecken van groepen	439
16.10 Samenvatting	441
16.11 Begrippen	442
16.12 Eindopdrachten	443
 Hoofdstuk 17 Assisteren van passagiers met een begeleidingswens	 447
17.1 Inleiding	447
17.2 Doelstellingen	448
17.3 Assistentie	448
17.4 Soorten PWD-passagiers	451
17.5 MAAS en MEDA-passagiers	455
17.6 Passagiers met een taalkundige beperking	456
17.7 UM/UMNR assistentie	457
17.8 Zwangere passagiers	462
17.9 Vlieg angst	463
17.10 Samenvatting	465
17.11 Begrippen	466
17.12 Eindopdrachten	467