

DEEL	A	COMPETENTIEOPDRACHT	
DEEL	B	THEORIE	
HOOFDSTUK	1	LUCHTVAARTDIENSTVERLENER DROP-OFF	25
	1.1.	Inleiding	25
	1.2.	Op de luchthaven	25
	1.3.	Verzorgt het floorwalken	30
	1.4.	Handelt bagage af	38
HOOFDSTUK	2	LUCHTVAARTDIENSTVERLENER PASSAGE	47
	2.1.	Inleiding	47
	2.2.	Begeleidt bij de full service check-in	47
	2.3.	Begeleidt het uitstaproces op de luchthaven bij de gate	57
	2.4.	Begeleidt bijzondere passagiers	61
	2.5.	Verstrekt informatie	65
	2.6.	Inventariseert klachten en wensen	73
	2.7.	Vliegen naar de USA	80
	2.8.	Volgt (vlieg)veiligheidsprocedures op	84
HOOFDSTUK	3	LUCHTVAARTDIENSTVERLENER CABINE	89
	3.1.	Inleiding	89
	3.2.	Bereidt de vlucht voor	89
	3.3.	Controleert de uitrusting	94
	3.4.	Begeleidt het instaproces in het vliegtuig	99
	3.5.	Verzorgt passagiers tijdens de vlucht	104
	3.6.	Solliciteren	111
	3.7.	Begeleidt het uitstaproces uit het vliegtuig	113
	3.8.	Iets om te lachen...	116
	3.9.	Probleempassagiers en het opvolgen van veiligheidsinstructies	119
HOOFDSTUK	4	EXAMENOPDRACHTEN LUCHTVAARTDIENSTVERLENER DROP-OFF/PASSAGE/CABINE	123
	4.1.	Examenopdrachten luisteren B2	125
	4.2.	Examenopdrachten lezen B1	127
	4.3.	Examenopdrachten gesprekken voeren B2	135
	4.4.	Examenopdrachten spreken B2	144
	4.5.	Examenopdrachten schrijven B2	145
DEEL	C	BIJLAGEN	153
Bijlage	1	Alfabetische woordenlijst	155
Bijlage	2	AIRIMP codes	161