



BLZ

DEEL A

COMPETENTIEOPDRACHT

C15

DEEL B

HOOFDSTUK	1	GRONDSTEWARD(ESS)?	21
	1.1.	Inleiding	21
	1.2.	Werkzaamheden	22
	1.3.	Passage-employee	23
	1.4.	Luchtvaartmaatschappijen	24
HOOFDSTUK	2	CHECK-IN AGENT	27
	2.1.	Inleiding	27
	2.2.	Check-in agent	27
	2.3.	Problemen oplossen	28
	2.4.	Vliegveiligheid	28
	2.5.	Schakel	29
	2.6.	Commercieel	30
	2.7.	Aansprakelijkheid	30
	2.8.	Normen en waarden	30
	2.9.	Integer	31
	2.10.	Stressbestendig	32
	2.11.	Servicegericht	34
HOOFDSTUK	3	ORGANISATIES	37
	3.1.	Inleiding	37
	3.2.	Functies	37
	3.3.	Vertrekhal	40
HOOFDSTUK	4	VLUCHTVOORBEREIDING	45
	4.1.	Inleiding	45
	4.2.	Achter de schermen	45
	4.3.	Incheckbalie	46
HOOFDSTUK	5	INCHECKMATERIALEN	51
	5.1.	Inleiding	51
	5.2.	Labels	51
	5.3.	Instapkaarten	59
	5.4.	Overige materialen	65



HOOFDSTUK	6	ACHTER DE INCKECKBALIE	69
	6.1.	Inleiding	69
	6.2.	Inchecksysteem	70
	6.3.	Het Altéa systeem	71
	6.4.	Informatie luchtvaartmaatschappijen	72
	6.5.	Vluchtinformatie	73
	6.6.	Vluchtstatus	73
	6.7.	Comments	74
	6.8.	Plattegrond vliegtuig	75
	6.9.	Seatplan	75
	6.10.	Seatplan bij Altéa	77
	6.11.	Nooduitgang	79
	6.12.	Eilandjes	79
	6.13.	Cursus	81
HOOFDSTUK	7	BAGAGE	85
	7.1.	Inleiding	85
	7.2.	Handbagage	85
	7.3.	Ruimbagage	90
	7.4.	Bagage poolen	92
	7.5.	Odd-size bagage	92
	7.6.	Gevaarlijke stoffen	96
	7.7.	Overbagage	99
HOOFDSTUK	8	REISDOCUMENTEN	101
	8.1.	Inleiding	101
	8.2.	Identificeren	101
	8.3.	Nederlandse identiteitskaart	101
	8.4.	Nederlands paspoort	103
	8.5.	Visa	103
	8.6.	Timatic	104
	8.7.	TIM	105
	8.8.	Nederlandse passagiers	106
	8.9.	Overige nationaliteiten	107
	8.10.	TIM voor gevorderden	108
	8.11.	Reisdocumenten voor Verenigde Staten	109
HOOFDSTUK	9	INCHECKEN CHARTER	111
	9.1.	Inleiding	111
	9.2.	Charter	111
	9.3.	Driehoeksvluchten	112
	9.4.	Kostenoverwegingen	113
	9.5.	Theorie en praktijk	113
	9.6.	Klassen	115
	9.7.	Chartertickets	115



BLZ

HOOFDSTUK	10	INCHECKEN LIJNDIENST	121
	10.1.	Inleiding	121
	10.2.	E-ticketing	121
	10.3.	Passenger name record	121
	10.4.	Trip summary and receipt	122
	10.5.	E-ticketnummer	123
HOOFDSTUK	11	BIJZONDERE PASSAGIERS	129
	11.1.	Inleiding	129
	11.2.	Frequent flyers	129
	11.3.	Passagier met speciale maaltijd	130
	11.4.	Staff passagier	131
	11.5.	UM	131
	11.6.	Passagier en gezondheid	132
	11.7.	Passagier met beperkte mobiliteit	134
	11.8.	MAAS passagier	135
	11.9.	Passagier zonder geldige reisdocumenten	135
	11.10.	Passagier met gedragsproblemen	135
	11.11.	Co mail	136
HOOFDSTUK	12	TOPOGRAFIE, AIRPORTS EN AIRLINES	137
	12.1.	Inleiding	137
	12.2.	Luchthavens / Airports	137
	12.3.	Airlines	145
HOOFDSTUK	13	IN DE PRAKTIJK	153
	13.1.	Inleiding	153
	13.2.	Standaardprocedure	154
	13.3.	Through check-in	155
	13.4.	Return check-in	156
	13.5.	Seat change	156
	13.6.	Vertraging	157
	13.7.	Overboeking	159
	13.8.	Endorsement	160
	13.9.	Risicovluchten	160
	13.10.	Veiligheidsvragen	160
	13.11.	API	161
	13.12.	Noodprocedure	161
	13.13.	Seating distribution	161
	13.14.	Balie sluiten	163