



SERVICE VERLENEN

Boom

Colofon

Boom Mbo
klantenservice@boom.nl
www.boom.nl

Auteurs: Casper E. Hooijmaijers en Mieke Jobse-Heeringa
Inhoudelijke redactie: Mariska Steenberg

Titel: Service verlenen
ISBN: 978 90 3726 834 8
Eerste druk/eerste oplage

Bronvermelding: Shutterstock: Allora Empire Art, Kaan Guler, Bert e Boer, MyImages - Micha, Arina P Habich, StudioPortoSabbia, Minh K Tran, Markus Mainka, InsectWorld, KITTIKUN YOKSAP, Sundry Photography, Manuel Esteban, Ellen Bones, DyziO, Mauvries, Kevin Hackert, Wirestock Creators, EQRoy, Photofex_AUT, chettarin, fokke baarssen, InFocus.ee, Bjoern Wylezich, Cineberg, BalkansCat, Piotr Swat, Tobias Arhelger, EvrenKalinbacak, Soos Jozsef, Jeang Herng, GingChen,

© 2026 Boom | All rights reserved | No text and data mining

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van een (of meerdere) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom, te vinden op www.boom.nl.

Inhoud

Voorwoord		5
1	Tijdslijn van de luchtvaart	7
1.1	Inleiding	7
1.2	Internationale opkomst van de luchtvaart	9
1.3	Het begin van de Nederlandse luchtvaart	11
1.4	21e eeuw: Groei, crisis en duurzaamheid	14
1.5	Samenvatting	18
1.6	Begrippen	20
1.7	Praktijkopdrachten	21
2	Luchtvaartkunde	23
2.1	Inleiding	23
2.2	Vliegtuigbouwers: de grote namen in de luchtvaart	24
2.3	Vliegtuigtypes: narrow-body en wide-body	29
2.4	Soorten luchtvaartmaatschappijen	39
2.5	Allianties en internationale samenwerkingen	54
2.6	Samenvatting	63
2.7	Begrippen	64
2.8	Praktijkopdracht	67
3	Het werkveld	69
3.1	Inleiding	69
3.2	Passenger journey	70
3.3	Passage en cabine	71
3.4	Werkzaamheden passagemedewerker bij vertrek	72
3.5	Werkzaamheden cabinemedewerker	74
3.6	Werkzaamheden passagemedewerker bij aankomst	77
3.7	Werkzaamheden bij een transfer	79
3.8	Samenvatting	81
3.9	Begrippen	82
3.10	Praktijkopdrachten	84

4	Gastvrijheid in de luchtvaart	85
4.1	Inleiding	85
4.2	Wat is gastvrijheid?	86
4.3	Klant, passagier of gast	88
4.4	Beleving	89
4.5	Hoe word je gastvrij?	91
4.6	Wie is de gast?	98
4.7	Wat wil de gast?	101
4.8	Bijzondere situaties	105
4.9	Samenvatting	109
4.10	Begrippen	111
4.11	Praktijkopdrachten	114
5	Ondermijning	117
5.1	Inleiding	117
5.2	Ondermijning	118
5.3	Signalen op de luchthaven	119
5.4	Proactieve houding	120
5.5	Samenvatting	121
5.6	Begrippen	123
5.7	Praktijkopdrachten	124
6	Omgaan met culturele diversiteit	125
6.1	Inleiding	125
6.2	Wat is cultuur?	126
6.3	De Nederlandse cultuur	130
6.4	Wat zijn cultuurverschillen?	133
6.5	Cultuurverschillen herkennen	135
6.6	Cultuur en communicatie	136
6.7	Omgaan met cultuurverschillen	140
6.8	Cultuurvoorbeelden	141
6.9	Samenvatting	146
6.10	Begrippen	147
6.11	Praktijkopdrachten	149
	Index	150

Voorwoord

VliegWijs is de lesmethode voor toekomstige luchtvaartdienstverleners. Werken in de luchtvaart betekent werken in een dynamische, internationale en veeleisende omgeving. Elke dag is anders: passagiers komen en gaan, vluchten vertrekken en landen, en jij bent degene die zorgt dat dit alles soepel, veilig en met een glimlach verloopt.

Opbouw VliegWijs

De methode VliegWijs helpt je om stap voor stap te groeien in dit bijzondere beroep. De serie bestaat uit vier boeken:

- Service verlenen – over gastvrijheid, dienstverlening en het creëren van een uitstekende passagierservaring
- Passage – over alle werkzaamheden op de grond, van inchecken en boarding tot veiligheidsprocedures
- Cabine – over het werk aan boord, veiligheid, service en samenwerken in de lucht
- Engels voor luchtvaartdienstverlener - waarmee je leert professioneel communiceren in de internationale luchtvaartwereld, onmisbaar op elke luchthaven en in elke cabine.

Bij alle boeken hoort ook een digitale leeromgeving.

In de boeken van VliegWijs vind je alle theorie aangevuld met praktijkvoorbeelden, tips en de opdrachten. De opdrachten dagen je uit om niet alleen kennis op te doen, maar ook inzicht en beroepshouding te ontwikkelen. Zo word je niet alleen vakbekwaam, maar ook professioneel, verantwoordelijk en klantgericht, eigenschappen die het verschil maken in de luchtvaart.

TrainTool

Ook maakt VliegWijs gebruik van TrainTool. TrainTool is ontworpen om studenten te helpen vaardigheden te oefenen die met gedrag en communicatie te maken hebben zoals klantgerichtheid, gastvrijheid, feedback geven, omgaan met lastige situaties in jouw werkomgeving in de luchtvaart.

Hoe werkt de methode?

VliegWijs bestaat uit boeken en een digitale leeromgeving, waar je via je computer, tablet of smartphone in kunt werken. In deze onlineomgeving vind je alle theorie uit de boeken maar ook alle opdrachten, inclusief de video's, weblinks en ander oefenmateriaal.

De digitale leeromgeving kun je bereiken via Boomdigitaal.nl.

Kwalificatiedossier en examens

De boeken zijn afgestemd op het kwalificatiedossier Dienstverlening in de luchtvaart, Crebonr. 27040 en sluiten aan bij de laatste examens van ESS.

Hoe moet je de licentie activeren?

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boom.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Tijdlijn van de luchtvaart

1

1.1 Inleiding

Vliegen lijkt vandaag de dag de normaalste zaak van de wereld. Je boekt een ticket via je telefoon, stapt op Schiphol in een vliegtuig en voor je het weet zit je aan de andere kant van de wereld. Toch is dat allesbehalve vanzelfsprekend. De luchtvaart zoals we die nu kennen met honderden bestemmingen, duizenden vluchten per dag en miljoenen passagiers per jaar, is het resultaat van meer dan honderd jaar innovatie, doorzettingsvermogen en soms ook tegenslag.

Leerdoelen



- Je begrijpt hoe de moderne luchtvaart internationaal is ontstaan en kunt uitleggen welke invloeden een rol speelden in de ontwikkeling van de burgerluchtvaart.
- Je kent de belangrijkste mijlpalen in de Nederlandse luchtvaartgeschiedenis, zoals de oprichting van KLM, de eerste lijndiensten en de rol van Schiphol en Fokker.
- Je begrijpt hoe de komst van wide-body vliegtuigen en internationale samenwerkingen zorgden voor meer passagiers, lagere prijzen en een wereldwijde luchtvaartsector.

Opdracht 1 Wat weet je al?

Soms zit werken in de luchtvaart al generaties in de familie, soms ben je ermee in aanraking gekomen door eigen (reis)ervaring, of misschien is het allemaal nog nieuw voor je. Als luchtvaartdienstverlener is het belangrijk om wat achtergrondinformatie over het ontstaan van de luchtvaart te weten. Om te weten waar je heen gaat, moet je weten waar je vandaan komt.

- a. Vertel wat jouw eerste ervaring was met luchtvaart, je eerste bezoek aan een luchthaven, je eerste keer vliegen, een familielid dat werkt in de luchtvaart. Wat weet je daar nog van?

- b. Waarom denk jij dat luchtvaart belangrijk is voor de wereld van vandaag?

- c. Op welke manier heeft vliegen volgens jou het leven van mensen veranderd?

Opdracht 2 Breaking news

Luchtvaart is al eeuwen oud. Weet jij wanneer de eerste vlucht is gemaakt?

Zoek informatie over die eerste vlucht en maak hier een 'nieuwsbericht' van alsof het vandaag is gebeurd. Wat zou jij willen weten over deze iconische gebeurtenis? Verwerk dit in je nieuwsbericht. Je mag het schrijven maar ook een filmpje maken.

Opdracht 3 Vliegtuigen door de jaren heen

Je ziet afbeeldingen van vliegtuigen uit het verleden en het heden. Kijk goed naar de details van elk vliegtuig.



- a. Wat zie je aan verschil in ontwerp?

Denk aan de vorm, het materiaal, het aantal motoren, de cockpit, de vleugels enzovoort.

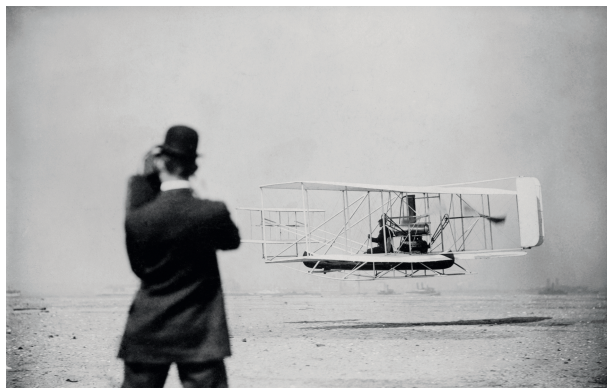
- b. Wat denk je dat het verschil in tijd is tussen deze vliegtuigen? Schat in hoeveel jaren er tussen elk vliegtuig zit.
-

- c. Hoe zou vliegen in elk tijdperk geweest zijn voor passagiers? Denk bijvoorbeeld aan comfort, snelheid, geluid, ruimte, service en veiligheid.
-

1.2 Internationale opkomst van de luchtvaart

Op 17 december 1903 gebeurde iets dat de wereld voorgoed zou veranderen. In Kitty Hawk, in de Verenigde Staten, maakten de Amerikaanse broers Orville en Wilbur Wright de allereerste vlucht met een gemotoriseerd vliegtuig. Het toestel heette de **Flyer I** en was grotendeels van hout en doek gemaakt. Het had een motor van 12 pk en twee propellers.

Orville was als eerste aan de beurt om te testen. Tijdens die vlucht bleef het toestel twaalf seconden in de lucht en legde het een afstand af van 36 meter. Later die dag vloog Wilbur bijna een minuut lang, over een afstand van 260 meter. Het was de eerste keer dat een mens met een motorvliegtuig zelfstandig kon opstijgen, vliegen en sturen. Hiermee begon het tijdperk van de moderne luchtvaart.



De eerste vlucht van de gebroeders Wright.

1914: De eerste commerciële vlucht

Op 1 januari 1914 werd opnieuw luchtvaartgeschiedenis geschreven. In de staat Florida in de Verenigde Staten steeg een klein watervliegtuig op voor de allereerste commerciële passagiersvlucht ter wereld. Voor het eerst betaalde iemand geld om met een vliegtuig mee te vliegen en dat veranderde alles.

De vlucht ging van St. Petersburg naar Tampa, een afstand van ongeveer 35 kilometer over het water. De piloot, Tony Jannus, zat achter de stuurknuppel van een Benoist XIV, een eenvoudig houten toestel met een motor en drijvers. Naast hem zat de eerste betalende passagier: Abram C. Pheil, voormalig burgemeester van St. Petersburg. Hij betaalde 400 dollar voor het ticket, wat toen een enorm bedrag was.

1914-1918: De Eerste Wereldoorlog

Toen in 1914 de Eerste Wereldoorlog uitbrak, stond de luchtvaart nog in de kinderschoenen. Vliegtuigen waren langzaam, kwetsbaar en konden nauwelijks gewicht dragen. Maar dat veranderde snel. In slechts vier jaar tijd groeide het vliegtuig uit van een simpel verkenningstoestel tot een serieus oorlogswapen.

De Eerste Wereldoorlog liet zien dat vliegtuigen een nieuwe vorm van oorlogsvoering mogelijk maakten. Landen zagen hoe belangrijk luchtmacht kon zijn en begonnen na de oorlog groots te investeren in luchtvaarttechnologie.

Opdracht 4 Flyer 1

Bezoek online het Aviodrome en zoek op hoe de replica van de Flyer I eruitziet. Wat valt je op aan het ontwerp in vergelijking met een modern vliegtuig?

Opdracht 5 Luchtmacht

a. Welke taken kregen vliegtuigen tijdens de Eerste Wereldoorlog en waarom waren die taken belangrijk?

b. Waarom denk je dat oorlog zorgde voor snellere technische vooruitgang dan vreedetijd? Geef één voorbeeld uit de luchtvaart.
