

HANDBOEK TOERISME

***Overzicht van de reissector en de
transportmiddelen***

Auteurs: I. Siebens
M. Addiers
G. Troukens
D. Verbeeck

Inhoudsopgave

Dankwoord

Inhoudsopgave

Hoe gebruik je dit boek?

Inleiding

DE REISMARKT

1. Wat vind je in dit hoofdstuk?
2. De reismarkt
 - 2.1 De historische ontwikkeling
 - De toeristische ontwikkeling vóór 1850
 - De verdere ontwikkeling tussen 1850 en 1900
 - De situatie rond 1900
 - De toeristische ontwikkeling tussen 1900 en 1950
 - De ontwikkeling na 1950
 - 2.2 De reisagent of travel consultant
 - 2.2.1 Terminologie
 - 2.2.2 De hoofdactiviteiten van een reisagent
 - Algemeen
 - Specifiek
 - Inkomen
 - Werken met een touroperator
 - 2.2.3 De nevenactiviteiten van een reisagent
 - Verhuur onroerend goed
 - Paspoort
 - Visum
 - Inentingen
 - Transport naar de haven, luchthaven of het station
 - Conclusie
 - 2.2.4 Vergunningen voor een reisagent
 - Het decreet houdende het statuut van de reisbureaus
 - Het decreet loopt af: wat in de toekomst?
 - Bijkomende vergunningen voor transport
 - Bijkomende vergunningen voor logies
 - Bijkomende vergunningen voor verzekeringen
 - 2.2.5 Onderscheid tussen reisbureaus
 - Onderscheid op basis van de vergunningen
 - Onderscheid op basis van het uitgevoerde werk
 - Onderscheid op basis van de ligging
 - Onderscheid op basis van een specialisatie
 - 2.2.6 De organisatie in een reisagentschap
 - De reservatiemethode
 - De reservatiegegevens
 - Het PO-nummer
 - De bestelbon
 - De bevestiging
 - De afhandeling
 - 2.2.7 Wie komt bij wie?
 - 2.2.8 De mogelijke samenwerkingsverbanden
 - Internationale netwerken
 - Aankoopcentrales

- De economische samenwerkingsverbanden
- Coöperatieve samenwerking
- Franchising
- Speciale ontwikkelingen
- 2.2.9 De toekomst van de reisagent
 - Bedreigingen en zwakheden van de reisagent
 - Kansen voor de reisagent
- 2.3 De reisorganisator of touroperator
 - 2.3.1 Terminologie
 - 2.3.2 De aankopen van een touroperator
 - 2.3.2.1 Algemeen
 - 2.3.2.2 De aankoop van de accommodatie
 - Conclusie
 - 2.3.2.3 De aankoop van het transport
 - Het vliegtuig als transportmiddel
 - Het schip als transportmiddel: cruises en ferry's
 - De trein als transportmiddel
 - De autocar als transportmiddel
 - Het verschil tussen een lijndienst en een charter
 - 2.3.3 De incoming agent of DMC
 - 2.3.4 De buitenlandse hulp: de host/hostess
 - 2.3.5 De interne organisatie van een touroperator
 - 2.3.5.1 Kleinere touroperators
 - 2.3.5.2 Grote touroperators
 - Planning en productie
 - Promotie en sales
 - Reservatie en booking
 - Documenten
 - Personeel
 - Boekhouding (accounting)
 - Kwaliteit
 - Verzending
 - Computer
 - Communicatie
 - 2.3.5.3 Geïntegreerde touroperators
 - 2.3.6 De toekomst van de touroperator
 - 2.3.6.1 De bedreigingen en zwakheden van de touroperator
 - 2.3.6.2 De kansen voor de touroperator
- 2.4 De huidige marktsituatie
 - 2.4.1 De grote spelers
 - 2.4.2 Andere touroperators op de markt in België
 - 2.4.3 Reisagentschappen op de markt in België
- 3. De beroepsverenigingen voor reisagenten en touroperators
 - 3.1 Wat is een beroepsvereniging?
 - 3.2 De interne structuur van een beroepsvereniging
 - 3.3 Nationale beroepsverenigingen
 - 3.3.1 Nationale beroepsverenigingen voor de reisagent
 - 3.3.2 Nationale beroepsverenigingen voor de touroperator
 - 3.3.3 Overzicht van de nationale beroepsverenigingen
 - 3.4 Internationale beroepsverenigingen
 - 3.4.1 Internationale beroepsverenigingen voor de reisagent
 - 3.4.2 Internationale beroepsverenigingen voor de touroperator

- 3.4.3 Overzicht van de internationale beroepsverenigingen
- 3.5 Totaaloverzicht van het nationale en internationale niveau

TRANSPORT OVER LAND

- 1. DE AUTOCAR
 - 1.1 Een eerste kennismaking
 - 1.2 De historische ontwikkeling
 - Het begin
 - De situatie tussen 1960 en 1980
 - De situatie tussen 1980 en 2000
 - Huidige situatie
 - 1.3 Het autocartoerisme: wettelijk kader
 - 1.3.1 Voorwaarden voor een autocarondernemer
 - 1.3.2 De sterrenclassificatie
 - 1.3.3 De rij- en rusttijden: Europese wetgeving
 - 1.3.3.1 De tachograaf
 - 1.3.3.2 Rij- en rusttijden: Europese wetgeving
 - 1.3.3.3 Rijtijd
 - 1.3.3.4 Dagelijkse rusttijd
 - 1.3.3.5 Wekelijkse rusttijd
 - 1.3.3.6 Vernieuwingen met deze wetgeving
 - 1.4 Het autocartoerisme in de praktijk
 - 1.4.1 Autocartypes
 - 1.4.2 De samenstelling van de deelnemersgroep
 - 1.4.2.1 Een ongekende groep met vooraf ongekende deelnemers
 - 1.4.2.2 Een gekende groep met vooraf ongekende deelnemers
 - 1.4.2.3 Een gekende groep met vooraf gekende deelnemers
 - 1.4.2.4 Het peilen van de behoeften
 - 1.4.2.5 Het bepalen van prioritaire behoeften
 - 1.4.3 Soorten groepsreizen
 - 1.4.3.1 Indeling in soorten autocarreizen
 - 1.4.3.2 Ophaaldiensten
 - 1.4.3.3 Standplaatsreizen
 - 1.4.3.4 Rondreizen
 - 1.4.3.5 Pendelreizen of sneldiensten
 - 1.4.3.6 Eendagsreizen
 - 1.4.4 Zitplaatstoekenning
 - 1.4.4.1 Zitplaats naar keuze
 - 1.4.4.2 Plaatsing voor de eerste dag en doorschuiven
 - 1.4.4.3 Plaatsing voor de hele reis volgens inschrijving
 - 1.5 Kwaliteitsvol management
 - 1.6 De toekomst van de autocarreizen
 - 1.6.1 Actuele moeilijke punten
 - 1.6.2 De toekomst van het autocartoerisme
 - 1.7 De beroepsverenigingen in de autocarsector
 - 1.7.1 FBAA
 - 1.7.2 VRA
 - 1.7.3 VLARA
 - 1.7.4 CFA
 - 1.7.5 IRU
 - 1.7.6 Reisleiders Vlaanderen

- 2. DE HUURWAGEN
 - 2.1 Wat vind je in dit hoofdstuk?
 - 2.2 Verhuurbedrijven
 - 2.3 De reservatie
 - 2.3.1 De nodige basisgegevens
 - 2.3.2 Aanvullende gegevens
 - 2.3.3 De voucher
 - 2.3.3.1 Full value/credit voucher
 - 2.3.3.2 Specific/limited value voucher
 - 2.3.3.3 Nil value voucher
 - 2.3.3.4 Voorbeeld
 - 2.4 Extra elementen en begrippen
 - 2.4.1 Verzekeringen
 - 2.4.2 Limited or unlimited mileage
 - 2.4.3 Lokale taksen
 - 2.4.4 Locatietaksen
 - 2.4.5 One Way Rental
 - 2.4.6 Extra's
 - 2.4.7 Brandstof

- 3. DE TREIN
 - 3.1 Reiziger
 - 3.2 Historiek van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS)
 - 3.3 Het internationale 'HST' treinaanbod
 - 3.3.1 Inleiding
 - 3.3.2 Thalys
 - Reistijden en frequentie
 - Treinstellen
 - Reiscomfort
 - Tariefformules
 - Extra diensten
 - 3.3.3 Eurostar
 - Reistijden en frequentie
 - Treinstellen en traject
 - Reiscomfort en tariefformules
 - Extra diensten
 - 3.3.4 ICE (InterCity Express)
 - Reistijden en frequentie
 - Reiscomfort en tariefformules
 - Intercity Corporate Programme
 - 3.3.5 TGV Brussel-Frankrijk
 - Reistijden en frequentie
 - Reiscomfort en reisformules
 - 3.4 Het 'klassieke' internationale treinaanbod
 - Brussel – Luxemburg
 - Brussel – Luxemburg – Straatsburg – Zwitserland
 - Kort grensoverschrijdend vervoer
 - De TreSki
 - 3.5 Railteam
 - 3.6 Reizigersrechten
 - Regels voor schadevergoeding (zoals vastgelegd in de verordening)
 - 3.7 Prijssystemen

- 3.7.1 Biljetten zonder geïntegreerde reservering
- 3.7.2 Biljetten met geïntegreerde reservering
- 3.7.3 Passen
 - InterRail
 - EurailPass
- 3.8 Distributie
 - 3.8.1 Interne verkoopkanalen
 - 3.8.2 Externe verkoopkanalen
 - 3.8.3 Andere distributeurs
 - 3.8.4 Nieuwe vormen van distributie: homeprinting
- 3.9 Nacht- en autotreinen
 - 3.9.1 Nachttreinen
 - 3.9.2 Autotreinen en autoslaaptreinen
- 3.10 De trein als bestemming: scenic trains en luxueuze hoteltreinen
 - 3.10.1 Hoteltreinen in Europa
 - 3.10.2 Hoteltreinen in Afrika
 - 3.10.3 Hoteltreinen in Azië
 - 3.10.4 Hoteltreinen in Noord- en Zuid-Amerika

TRANSPORT OVER WATER

- 1. CRUISES
 - 1.1 Wat vind je in dit deel over 'cruises'?
 - 1.2 Terminologie
 - 1.3 Wat is een cruise?
 - 1.4 Soorten cruiseschepen
 - 1.4.1 Grote en mega zeeschepen
 - 1.4.2 Kleine, luxe schepen en yachts
 - 1.4.3 Riviercruiseschepen
 - 1.4.4 Zeilcruiseschepen
 - 1.4.5 Expeditiecruiseschepen
 - 1.5 Cruisebestemmingen
 - De Vlaamse havens en Vlaanderen als cruisebestemming
 - 1.6 Van vooroordeel tot verslaving
 - 1.6.1 "Op cruise gaan is duur"
 - 1.6.2 "Het is te chic"
 - 1.6.3 "En als die boot gaat zinken?"
 - 1.6.4 "Er is niets te doen op zo'n boot"
 - 1.6.5 "Ik heb geen zin om heel de vakantie zeeziek te zijn!"
 - 1.6.6 "Een cruise? Dat is toch iets voor oude mensen!?"
 - 1.7 Cruisereederijen
 - 1.8 Het leven aan boord van een cruiseschip
 - 1.8.1 De website van de rederij
 - 1.8.2 Het dekplan
 - 1.8.3 De accommodatie
 - 1.8.4 De maaltijden en de dress code
 - 1.8.5 Betalingsmiddelen aan boord
 - 1.8.6 Foien
 - 1.8.7 De bemanning aan boord
 - 1.8.8 Het dagprogramma
 - 1.8.9 Activiteiten aan boord
 - 1.8.10 Excursies
 - 1.8.11 Rondleidingen achter de schermen

- 1.8.12 Internet aan boord
- 1.8.13 Rookverbod
- 1.9 De Belgische cruisepassagier
 - 1.9.1 Aantal Belgische cruisepassagiers
 - 1.9.2 Populariteit van de bestemmingen
 - 1.9.3 Favoriete cruiseformules
- 1.10 Nieuwe schepen anno 2013-2014-2015-2016
- 1.11 Duurzaamheid en milieu
 - 1.11.1 SECA
 - 1.11.2 LNG
 - 1.11.3 Walstroom
 - 1.11.4 Waterbehandeling
 - 1.11.5 Mondiale aandacht voor de aspecten duurzaamheid en milieu
- 1.12 Riviercruises
 - 1.12.1 De riviercruiserederij CroisiEurope
 - 1.12.2 De riviercruisetouropérateurs Rivercruises.be (Cruise Selection) en Cruise Travel
 - 1.12.3 De niche-touropérateurs Imagine Travel, Asteria Expeditions, Footprints en Sudamerica Tours
 - 1.12.4 Mega touropérateurs: Pegase (Thomas Cook) enVTB Reizen (Jetair)

- 2. FERRY'S
 - 2.1 Synthese
 - 2.2 Soorten ferry services
 - 2.2.1 Passenger-only ferry services
 - 2.2.2 Passenger-vehicle ferry services
 - 2.2.3 Passenger-train ferry services
 - 2.2.4 Cargo/passenger ferry services
 - 2.2.5 Cargo/ferry services
 - 2.2.6 Cruiseferry's
 - 2.2.7 Besluit
 - 2.3 Een overzicht van ferryschepen
 - 2.3.1 Diesel-powered ferry boten
 - 2.3.2 Jet-foil
 - 2.3.3 Hydrofoil
 - 2.3.4 SWATH of Small Waterplane Area Twin Hull
 - 2.3.5 Cruise liner ferry design
 - 2.3.6 Roroferry's
 - 2.3.7 High speed ferry's
 - 2.3.8 Algemeen
 - 2.4 Bedreigingen op de markt
 - 2.5 De grote Europese spelers
 - 2.6 Ferry's in de verkoop
 - 2.6.1 SNCM
 - 2.6.2 P&O Ferries
 - 2.6.3 Color Line
 - 2.6.4 Besluit
 - 2.7 Conventie van Athene

TRANSPORT IN DE LUCHT

- 1. Wat vind je in dit hoofdstuk?
- 2. Korte historiek
- 3. Terminologie

- 4. Basiselementen in de luchtvaart
 - 4.1 Lijnvluchten
 - 4.2 Chartervluchten
 - 4.3 Mix van beide
 - 4.3.1 Een mix tussen lijnvlucht en charter
 - 4.3.2 Thomas Cook Airlines Belgium (FQ)
 - 4.3.3 TUI Airlines Belgium (JAF) of Jetairfly
 - 4.4 Lowcostluchtvaartmaatschappijen
 - 4.4.1 Het ontstaan
 - 4.4.2 Types en maatschappijen
 - 4.4.3 Kenmerken van de lowcostsector
 - 4.5 Luchtvaartallianties
 - 4.5.1 Star Alliance
 - 4.5.2 Oneworld
 - 4.5.3 SkyTeam
 - 4.5.4 Algemeen
 - Frequent Flyer
 - Lounges
 - Terminals
 - Voordelen voor de partnerluchtvaartmaatschappijen
 - 4.6 GDS/CRS-systemen
 - 4.6.1 Begrip
 - 4.6.2 Amadeus
 - 4.6.3 Galileo, Worldspan en Travelport
 - 4.6.4 Sabre
 - 4.7 Organisaties in de luchtvaartsector
 - 4.7.1 IATA
 - Algemeen
 - Billing Settlement Plan
 - Clearing House
 - 4.7.2 ICAO
 - 4.8 Freedoms of the air
 - Eerste vrijheid
 - Tweede vrijheid
 - Derde vrijheid
 - Vierde vrijheid
 - Vijfde vrijheid
 - Zesde vrijheid
 - Zevende vrijheid
 - Achtste vrijheid
 - Negende vrijheid
- 5. Luchtvaart en duurzaamheid
 - Brandstof
 - Vliegtuigroutes
 - Moderne en nieuwe toestellen
 - Luchthavens
- 6. Luchthavens in België
 - 6.1 Brussels Airport
 - 6.1.1 Groei
 - 6.1.2 Profiel van Brussels Airport (Brutrends 2011)
 - 6.1.3 Cijfergegevens voor Brussels Airport
 - 6.2 De regionale luchthavens in België

- 6.2.1 Oostende
- 6.2.2 Deurne (Antwerpen)
- 6.2.3 Gosselies (Charleroi)
- 6.2.4 Bierset (Luik)
- 7. Reglementering voor bagage en passagiers
 - 7.1 Verantwoordelijkheid van de maatschappij
 - 7.1.1 Algemeen
 - 7.1.2 Overboeking
 - 7.1.3 Annulering
 - 7.1.4 Vertraging
 - 7.1.5 Upgrading of downgrading
 - 7.2 Bagagereglementering
 - 7.2.1 Algemeen
 - 7.2.2 Bagagevrijstelling (free allowance)
 - Weight concept
 - Piece concept
 - 7.2.3 Overgewicht (excess luggage)
 - 7.2.4 Niet-toegelaten bagage
 - 7.2.5 Handbagage
 - 7.2.6 Bijzondere bagage
 - 7.2.7 Verloren en beschadigde bagage
 - 7.2.8 Huisdieren
 - 7.3 Speciale hulpverlening op de luchthaven
 - 7.3.1 Rolstoelpassagiers (WCHR/S/C)
 - 7.3.2 Passagiers op een draagbaar (STCR)
 - 7.3.3 Zieke passagiers (MEDA)
 - 7.3.4 Blinde of dove passagiers
 - 7.3.5 Alleenreizende kinderen (unaccompanied minors of UM)
- 8. Luchtvaartmaatschappijen en hun thuishavens
 - 8.1 Algemeen
 - 8.2 Area 2
 - 8.2.1 De landen van de EU
 - 8.2.2 De niet-EU-landen binnen area 2
 - 8.3 Area 1
 - 8.4 Area 3
 - 8.5 Grootsteden met meerdere luchthavens
- 9. Tickets en prijzen
 - 9.1 Tickets
 - 9.1.1 Algemene vervoersvoorwaarden
 - 9.1.2 Het e-ticket
 - 9.2 Prijzen
 - 9.2.1 Klassen
 - 9.2.1.1 First class
 - 9.2.1.2 Business class
 - 9.2.1.3 Economy Class
 - 9.2.1.4 Economy Plus
 - 9.2.2 Verblijfsduur
 - 9.2.3 Yield management
 - 9.2.4 Reducties
- Lijst van afkortingen
- Literatuurlijst