

**Warunki uzyskania dyplomu**

**Warunki uzyskania dyplomu  
potwierdzającego znajomość  
wymagań higieniczno-  
sanitarnych w lokalach  
gastronomicznych i sklepach  
monopolowych**

**Data wejścia w życie: 19 maja 2020 r.**

## Warunki uzyskania dyplomu potwierdzającego znajomość wymagań higieniczno-sanitarnych w lokalach gastronomicznych i sklepach monopolowych

Wszelkie odniesienia w niniejszych warunkach uzyskania dyplomu do przepisów ustawowych dotyczą przepisów aktualnie obowiązujących.

	<b>Warunek uzyskania dyplomu 1: Wymagania higieniczno-sanitarne</b>
<b>Wymóg przystąpienia do egzaminu</b>	
1.1	Kandydat zna treść Drank- en Horecawet (DHW) [ <i>Ustawy o usługach gastronomicznych i sprzedaży alkoholu</i> ] oraz inne przepisy związane z alkoholem oraz wstęp do wymagań higieniczno-sanitarnych.
1.2	Kandydat zna i rozumie pojęcie wymagań higieniczno-sanitarnych i wie, czym jest zachowanie społeczne.
1.3	Kandydat zna wymogi wynikające z Ustawy o usługach gastronomicznych i sprzedaży alkoholu stawiane personelowi kierowniczemu, np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>co obejmuje pojęcie personelu kierowniczego;</li> <li>jakie wymogi ustawowe winien spełniać personel kierowniczy.</li> </ul>
1.4	Kandydat zna wymogi stawiane personelowi kierowniczemu w artykule 1 i 2 Besluit kennis en inzicht sociale hygiëne [ <i>Dekretu o znajomości i zrozumieniu wymagań higieniczno-sanitarnych</i> ] do Ustawy o usługach gastronomicznych i sprzedaży alkoholu.
1.5	Kandydat zna różne grupy docelowe obecne na rynku, cechy zachowań tych grup docelowych oraz potrafi zastosować rozwiązania ukierunkowane na konkretną grupę docelową.
1.6	Kandydat zna i rozumie różne formuły prowadzenia działalności gastronomicznej oraz formuły podejmowania gości, jak również wpływ, jaki formuły te mogą mieć na pozyskiwanie lub wykluczanie konkretnych grup docelowych.
1.7	Kandydat wie, w jaki sposób może opracowywać politykę w zakresie wymogów higieniczno-sanitarnych oraz rozumie, jak można ją realizować.
1.8	Kandydat zna właściwe przepisy wynikające z artykułów Arbowet [ <i>Ustawy o warunkach pracy</i> ], np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>bezpieczeństwo, zdrowie i komfort;</li> <li>objaśnianie, instrukcje, nadzór i konsultacje w miejscu pracy.</li> </ul> <p>Kandydat rozumie następujące kwestie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>jak formułować objaśnienia i instrukcje;</li> <li>sprawowanie nadzoru nad przestrzeganiem instrukcji;</li> <li>przeprowadzanie konsultacji w miejscu pracy;</li> <li>odpowiedzialność, jakiej Arbowet wymaga od pracowników i pracodawców.</li> </ul>
1.9	Kandydat potrafi opisać rynek sklepów monopolowych i winiarskich oraz podmioty oferujące swój asortyment w tym zakresie. Formuły, które kandydat winien rozróżniać to: <ul style="list-style-type: none"> <li>sieć sklepów monopolowych;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• samodzielne sklepy monopolowe/franchizodawca;</li> <li>• punkty prowadzące handel produktów żywnościowych;</li> <li>• specjalistyczne sklepy oferujące sprzedaż napojów wysokoprocentowych/piwa/wina.</li> </ul>
--	---

	<b>Warunek uzyskania dyplomu 2: Wyznaczanie granic w zachowaniu</b>
<b>Wymóg przystąpienia do egzaminu</b>	
2.1	Kandydat potrafi ustalać zasady i regulamin wewnętrzny.
2.2	Kandydat zna i rozumie, na czym polega egzekwowanie przepisów (ustawowych) i regulaminu wewnętrznego, np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrola,</li> <li>• korekta,</li> <li>• sankcje.</li> </ul>
2.3	Kandydat zna zasady tzw. polityki drzwi <i>[pozwalającej właścicielowi lokalu decydować o odmowie obsługi wybranych klientów - przyp. tłum.]</i> oraz prawnie akceptowane kryteria selekcji.
2.4	Kandydat zna i rozumie, na czym polega skuteczna współpraca z innymi stronami, np. gminą, Policją, innymi przedsiębiorcami i podmiotami nadzorującymi egzekwowanie Ustawy o usługach gastronomicznych i sprzedaży alkoholu.
2.5	Kandydat zna i rozumie, czym jest zapobieganie naruszenia miru domowego oraz wie i rozumie, jak należy się z tym obchodzić.
2.6	Kandydat wie i rozumie, jak zapobiegać dyskryminacji i jak radzić sobie z tym zagadnieniem.

	<b>Warunek uzyskania dyplomu 3: Znajomość zasad komunikacji werbalnej</b>
<b>Wymóg przystąpienia do egzaminu</b>	
3.1	Kandydat zna elementy teorii komunikacji, np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wymiana informacji;</li> <li>• treść merytoryczna i temat rozmowy;</li> <li>• nawiązywanie kontaktu.</li> </ul>
3.2	Kandydat rozumie, czym jest proces komunikacji oraz potrafi rozpoznawać pozytywny i negatywny wpływ na proces komunikacji.
3.3	Kandydat rozumie skutki właściwego i niepełnego ukierunkowania na przyjmowanie gości.

3.4	Kandydat zna zasady współpracy z innymi pracownikami w sytuacji konfliktowej (zagrożenia konfliktem) z gośćmi, np: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prośba o wsparcie,</li> <li>• przejęcie problemu,</li> <li>• rozdzielanie stron.</li> </ul>
3.5	Kandydat rozumie, kiedy i jak współpracować ze współpracownikami w sytuacji konfliktowej (zagrożenia konfliktem) z gośćmi.

	<b>Warunek uzyskania dyplomu 4: Ryzykowne zachowanie związane z egzekwowaniem stosowania się do ustalonych zasad</b>
<b>Wymóg przystąpienia do egzaminu</b>	
4.1	Kandydat zna różne rodzaje ryzykownych zachowań gości, np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zachowanie przeciwstawne,</li> <li>• agresja i przemoc,</li> <li>• zachowanie grupowe,</li> <li>• przestępczość.</li> </ul>
4.2	Kandydat rozumie różne przyczyny ryzykownego zachowania oraz sposób, w jaki należy się do nich odnosić.

	<b>Warunek uzyskania dyplomu 5: Modele rozmów</b>
<b>Wymóg przystąpienia do egzaminu</b>	
5.1	Kandydat zna i potrafi zastosować model rozmowy odmowy sprzedaży.
5.2	Kandydat zna i potrafi zastosować model rozmowy w sytuacji jawnego naruszenia zasad.
5.3	Kandydat zna i potrafi zastosować model rozmowy w sytuacji ukrytego naruszenia zasad.
5.4	Kandydat zna i potrafi zastosować model rozmowy w sytuacji agresji i przemocy.
5.5	Kandydat zna i potrafi zastosować model rozmowy dotyczącej przyjmowania reklamacji.

	<b>Warunek uzyskania dyplomu 6: Alkohol</b>
<b>Wymóg przystąpienia do egzaminu</b>	
6.1	Kandydat dysponuje wiedzą na temat alkoholu, np.:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informacje na temat alkoholu (substancji);</li> <li>• zawartość alkoholu we krwi (Bac);</li> <li>• wpływ alkoholu na ciało i umysł;</li> <li>• odpowiedzialne spożywanie alkoholu;</li> <li>• nadużywanie alkoholu;</li> <li>• Ustawa o usługach gastronomicznych i sprzedaży alkoholu;</li> <li>• Ustawa o ruchu drogowym;</li> <li>• Kodeks karny;</li> <li>• spożywanie alkoholu w połączeniu z narkotykami albo lekami;</li> <li>• Kodeks dotyczący reklam napojów alkoholowych.</li> </ul>
6.2	Kandydat rozumie, w jakim stopniu może promować odpowiedzialne spożywanie alkoholu i zapobiegać nadużywaniu alkoholu lub ograniczać je.
6.3	Kandydat rozumie, w jaki sposób może skutecznie egzekwować przestrzeganie przepisów Ustawy o usługach gastronomicznych i sprzedaży alkoholu.

	<b>Warunek uzyskania dyplomu 7: Narkotyki</b>
<b>Wymóg przystąpienia do egzaminu</b>	
7.1	Kandydat dysponuje wiedzą na temat narkotyków, tj.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• znane mu są informacje na temat narkotyków miękkich i różnych rodzajów narkotyków twardych (substancji) oraz wpływu narkotyków na ciało i umysł;</li> <li>• zna sposoby zażywania narkotyków;</li> <li>• zna Opiumwet [<i>Ustawę o środkach odurzających i psychotropowych</i>] i politykę tolerancji.</li> </ul>
7.2	Kandydat rozumie, jak może zapobiegać spożywaniu narkotyków i handlowaniu nimi.
7.3	Kandydat rozumie, w jaki sposób może skutecznie egzekwować przestrzeganie przepisów Ustawy o środkach odurzających i psychotropowych.

	<b>Warunek uzyskania dyplomu 8: Tytoń</b>
<b>Wymóg przystąpienia do egzaminu</b>	
8.1	Kandydat dysponuje wiedzą na temat tytoniu, tj.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• znane mu są informacje na temat tytoniu (substancji) oraz skutków, jakie wywołuje on na ciało i umysł;</li> <li>• zna Tabaks- en rookwarenwet [<i>Ustawę tytoniową</i>] oraz politykę palenia tytoniu;</li> </ul>
8.2	Kandydat rozumie, w jaki sposób może skutecznie egzekwować przestrzeganie przepisów Ustawy tytoniowej.

<b>Warunek uzyskania dyplomu 9: Hazard</b>	
<b>Wymóg przystąpienia do egzaminu</b>	
9.1	Kandydat dysponuje wiedzą na temat hazardu, tj.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• znane mu są informacje na temat automatów do gier hazardowych jako gier oraz skutków, jakie problemy z hazardem wywołują na ciało i umysł;</li> <li>• zna Wet op Kansspelen [<i>Ustawę o grach hazardowych</i>].</li> </ul>
9.2	Kandydat rozumie, jak rozpoznać problem z hazardem i jak do niego podejść.
9.3	Kandydat rozumie, jak skutecznie egzekwować przestrzeganie przepisów Ustawy o grach hazardowych.

<b>Warunek uzyskania dyplomu 10: Zabezpieczenia</b>	
<b>Wymóg przystąpienia do egzaminu</b>	
10.1	Kandydat zna wymogi budowlane stawiane lokalowi gastronomicznemu, np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• powierzchnia,</li> <li>• wysokość pomieszczeń,</li> <li>• system wentylacji i zaplecze sanitarne.</li> </ul>
10.2	Kandydat dysponuje wiedzą na temat koniecznych udogodnień w pomieszczeniach, np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prześwit,</li> <li>• oświetlenie.</li> </ul>
10.3	Kandydat rozumie, w jaki sposób właściwie korzystać z udogodnień w pomieszczeniach.
10.4	Kandydat dysponuje wiedzą na temat wymogów stawianych zapleczu technicznemu w lokalu gastronomicznym, np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• schowki,</li> <li>• system kamer,</li> <li>• system alarmowy,</li> <li>• system kontroli.</li> </ul>
10.5	Kandydat rozumie, w jaki sposób właściwie korzystać z zaplecza technicznego.
10.6	Kandydat zna przepisy dotyczące bezpieczeństwa przeciwpożarowego, np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pozwolenie środowiskowe,</li> <li>• wybuch pożaru oraz przyczyny pożaru,</li> <li>• obowiązki i zadania w zakresie ratownictwa zakładowego.</li> </ul>
10.7	Kandydat rozumie, w jaki sposób należy właściwie przeprowadzić alarm pożarowy oraz dokonać kontroli pożarowej.
10.8	Kandydat wie, w jaki sposób należy odpowiednio wdrożyć zabezpieczenia dla osób podczas sprawowania nadzoru i kontroli bezpieczeństwa, np.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ochrona w nocy,</li> <li>• ochrona w lokalu gastronomicznym.</li> </ul>