

Objetivos a alcanzar

# Responsabilidad Social para empresas de restauración y licorerías

**Fecha efectiva: 5 de septiembre de 2016**

## Objetivos a alcanzar relacionados con la Responsabilidad Social para empresas de restauración y licorerías

La ley neerlandesa de Responsabilidad Social (*Sociale Hygiëne*) que se denomina en los objetivos a alcanzar se refiere a la legislación vigente.

<b>Objetivo a alcanzar 1: Responsabilidad Social</b>	
<b>Requisitos del examen</b>	
1.1	El candidato conoce la ley neerlandesa de licencias de venta de bebidas alcohólicas y restauración ( <i>Drank- en Horecawet</i> ; en lo sucesivo, DHW) y sobre otras leyes relacionadas con el alcohol y la introducción de la Responsabilidad Social.
1.2	El candidato tiene conocimientos y comprensión de la Responsabilidad Social y tiene constancia de lo que se entiende por comportamiento social.
1.3	El candidato conoce los requisitos que la ley neerlandesa DHW exige a los directivos, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lo que se entiende por directivo;</li> <li>• qué requisitos jurídicos tiene que satisfacer un directivo.</li> </ul>
1.4	El candidato conoce los requisitos que impone la Decisión sobre el conocimiento y la comprensión de la responsabilidad social en la ley DHW ( <i>Besluit kennis en inzicht sociale hygiëne Drank- en Horecawet</i> ) a los directivos, susodichos requisitos descritos en los artículos 1 y 2.
1.5	El candidato conoce los distintos grupos destinatarios que hay en el mercado, los comportamientos de susodichos grupos destinatarios y puede adoptar medidas centradas en un grupo destinatario específico.
1.6	El candidato tiene conocimientos y comprensión de los distintos conceptos de negocio y hospitalidad y la influencia que estos conceptos tienen en tanto la contratación como en la exclusión de ciertos grupos destinatarios.
1.7	El candidato sabe cómo establecer una política de responsabilidad social y sabe cómo llevarla a cabo.
1.8	El candidato conoce las cláusulas relevantes de las Leyes reguladoras neerlandesas de las condiciones de trabajo (en lo sucesivo, <i>Arbowet</i> ), como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• seguridad, salud y bienestar;</li> <li>• formación, instrucción, supervisión y reuniones con el personal.</li> </ul> <p>El candidato sabe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cómo dar forma a la formación y a la instrucción;</li> <li>• cómo supervisar el cumplimiento de las instrucciones;</li> <li>• cómo llevar a cabo una reunión con el personal;</li> <li>• sobre las responsabilidades que la <i>Arbowet</i> asigna a empleados y empresarios.</li> </ul>
1.9	El candidato puede ofrecer una descripción del mercado de vinos y de licores y de los proveedores comunes en el mercado de vinos y de licores. Los distintos conceptos que el candidato tiene que saber diferenciar son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• cadenas de licorerías;</li> <li>• licorerías autónomas/franquiciador;</li> <li>• comercios de alimentos;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tiendas especializadas en destilados/cervezas/vinos.</li> </ul>
--	--

<b>Objetivo a alcanzar 2: Establecer límites de comportamiento</b>	
<b>Requisitos del examen</b>	
2.1	El candidato sabe cómo establecer normas y normas de la casa.
2.2	El candidato tiene conocimientos y comprensión de cómo aplicar las normas (jurídicas) y las normas de la casa, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• controlar;</li> <li>• corregir;</li> <li>• sancionar.</li> </ul>
2.3	El candidato conoce la política de admisión de clientes ( <i>Deurbeleid</i> ) y los criterios de selección aceptados jurídicamente.
2.4	El candidato tiene conocimientos y comprensión de la cooperación efectiva con otras partes, como el ayuntamiento, la policía, compañeros empresarios y defensores de la ley DHW.
2.5	El candidato tiene conocimientos y comprensión de cómo prevenir y lidiar con situaciones de enfrentamiento.
2.6	El candidato tiene conocimientos y comprensión de cómo prevenir y lidiar con la discriminación.

<b>Objetivo a alcanzar 3: Habilidades conversacionales</b>	
<b>Requisitos del examen</b>	
3.1	El candidato conoce aspectos de la teoría de comunicación, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• intercambio de información;</li> <li>• contenido y relaciones;</li> <li>• establecer contacto.</li> </ul>
3.2	El candidato tiene comprensión del proceso de comunicación y de la identificación de influencias positivas y negativas en el proceso de comunicación.
3.3	El candidato tiene comprensión de los efectos de una buena y una mala hospitalidad.
3.4	El candidato tiene conocimientos sobre la colaboración con compañeros durante posibles conflictos con clientes, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pedir asistencia;</li> <li>• hacerse cargo de la situación;</li> <li>• separar a las partes.</li> </ul>
3.5	El candidato comprende cuándo y cómo colaborar con compañeros durante posibles conflictos con clientes.

	<b>Objetivo a alcanzar 4: Comportamientos durante la aplicación de una norma</b>
<b>Requisitos del examen</b>	
4.1	El candidato conoce los diversos comportamientos de riesgo de los clientes, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• comportamiento hostil;</li> <li>• agresión y violencia;</li> <li>• comportamiento colectivo;</li> <li>• criminalidad.</li> </ul>
4.2	El candidato conoce las distintas causas de comportamientos de riesgo y la manera de lidiar con ellos.

	<b>Objetivo a alcanzar 5: Modelos de conversación</b>
<b>Requisitos del examen</b>	
5.1	El candidato tiene conocimientos y comprensión de cómo implementar el modelo de conversación « <i>Nee verkopen</i> » (como decir no a un cliente).
5.2	El candidato tiene conocimientos y comprensión de cómo implementar el modelo de conversación « <i>Openlijke regelovertreding</i> » (Infracción pública de las normas).
5.3	El candidato tiene conocimientos y comprensión de cómo implementar el modelo de conversación « <i>Verborgen regelovertreding</i> » (Infracción clandestina de las normas).
5.4	El candidato tiene conocimientos y comprensión de cómo implementar el modelo de conversación « <i>Agressie en geweld</i> » (Agresión y violencia).
5.5	El candidato tiene conocimientos y comprensión de cómo implementar el modelo de conversación « <i>Omggaan met klachten</i> » (Cómo atender las quejas).

	<b>Objetivo a alcanzar 6: Alcohol</b>
<b>Requisitos del examen</b>	
6.1	El candidato tiene conocimientos sobre el alcohol, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• información sobre el alcohol (la sustancia);</li> <li>• la tasa de alcoholemia;</li> <li>• los efectos del alcohol en el cuerpo y la mente;</li> <li>• consumo responsable de alcohol;</li> <li>• abuso del alcohol;</li> <li>• la ley DHW;</li> <li>• el código de circulación neerlandés (<i>Wegenverkeerswet</i>);</li> <li>• el código penal neerlandés (<i>Wetboek van Strafrecht</i>);</li> <li>• el consumo de alcohol en combinación con drogas o fármacos;</li> <li>• el Código de publicidad de bebidas alcohólicas (<i>Reclamecode voor Alcoholhoudende Dranken</i>).</li> </ul>

6.2	El candidato sabe cómo promover un consumo responsable de alcohol y prevenir y limitar el abuso del alcohol.
6.3	El candidato sabe cómo aplicar eficazmente la ley DHW.

<b>Objetivo a alcanzar 7: Drogas</b>	
<b>Requisitos del examen</b>	
7.1	El candidato tiene conocimientos sobre las drogas, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>información sobre drogas blandas y diversos tipos de drogas duras (la sustancia) y los efectos de las drogas en el cuerpo y la mente;</li> <li>la manera en la que se consumen las drogas;</li> <li>la Ley del Opio (<i>Opiumwet</i>) y la política de tolerancia (<i>gedoogbeleid</i>).</li> </ul>
7.2	El candidato sabe cómo evitar el consumo y tráfico de drogas.
7.3	El candidato sabe cómo aplicar eficazmente la Ley del Opio.

<b>Objetivo a alcanzar 8: Tabaco</b>	
<b>Requisitos del examen</b>	
8.1	El candidato tiene conocimientos sobre el tabaco, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>información sobre el tabaco (la sustancia) y los efectos del tabaco en el cuerpo y la mente;</li> <li>la Ley del Tabaco (<i>Tabakswet</i>) y la política antitabaco (<i>rookbeleid</i>).</li> </ul>
8.2	El candidato conoce los requisitos jurídicos relacionados con las zonas para fumadores.
8.3	El candidato sabe cómo aplicar eficazmente la Ley del Tabaco.

<b>Objetivo a alcanzar 9: Apuestas</b>	
<b>Requisitos del examen</b>	
9.1	El candidato tiene conocimientos sobre las apuestas, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>información sobre los juegos de máquinas tragaperras y los efectos de la ludopatía en el cuerpo y la mente;</li> <li>la Ley sobre los juegos de apuesta (<i>Wet op Kansspelen</i>).</li> </ul>
9.2	El candidato sabe cómo reconocer y manejar un comportamiento ludópata.
9.3	El candidato sabe cómo aplicar eficazmente la Ley sobre los juegos de apuesta.

<b>Objetivo a alcanzar 10: Elementos de seguridad</b>	
<b>Requisitos del examen</b>	
10.1	El candidato conoce los requisitos de construcción que se aplican a las empresas de restauración, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la superficie;</li> <li>• la altura de los locales;</li> <li>• la ventilación y las instalaciones de aseo;</li> </ul>
10.2	El candidato reconoce la importancia de instalaciones en el establecimiento, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• transparencia de un edificio;</li> <li>• iluminación.</li> </ul>
10.3	El candidato sabe utilizar adecuadamente las instalaciones del establecimiento.
10.4	El candidato conoce los requisitos que se aplican a las instalaciones técnicas en una empresa de restauración, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• cajas de seguridad;</li> <li>• sistemas de cámaras;</li> <li>• sistemas de alarma;</li> <li>• sistemas de control.</li> </ul>
10.5	El candidato sabe utilizar adecuadamente las instalaciones técnicas.
10.6	El candidato tiene conocimientos sobre la protección contra incendios, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• un permiso de construcción en relación al impacto medioambiental (<i>omgevingsvergunning</i>);</li> <li>• los incendios y las causas de un incendio;</li> <li>• obligaciones y funciones del personal de emergencia.</li> </ul>
10.7	El candidato sabe cómo activar adecuadamente una alarma de incendios y la aplicación de controles contra incendios.
10.8	El candidato sabe cómo implementar adecuadamente personal para la supervisión y el control de la seguridad, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• porteros nocturnos;</li> <li>• porteros de empresas de restauración.</li> </ul>