

Objetivos a alcanzar

Responsabilidad Social para empresas de restauración y licorerías

Fecha efectiva: 19 de mayo de 2020

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.

Objetivo a alcanzar 1: Responsabilidad Social	
Requisitos del examen	
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"> • lo que se entiende por directivo; • qué requisitos jurídicos tiene que satisfacer un directivo.
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"> • seguridad, salud y bienestar; • formación, instrucción, supervisión y reuniones con el personal. <p>El candidato sabe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cómo dar forma a la formación y a la instrucción; • cómo supervisar el cumplimiento de las instrucciones; • cómo llevar a cabo una reunión con el personal; • sobre las responsabilidades que la <i>Arbowet</i> asigna a empleados y empresarios.
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"> • cadenas de licorerías; • licorerías autónomas/franquiciador; • comercios de alimentos;

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

Objetivo a alcanzar 2: Establecer límites de comportamiento	
Requisitos del examen	
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"> • controlar; • corregir; • sancionar.
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.

Objetivo a alcanzar 3: Habilidades conversacionales	
Requisitos del examen	
3.1	El candidato conoce aspectos de la teoría de comunicación, como: <ul style="list-style-type: none"> • intercambio de información; • contenido y relaciones; • establecer contacto.
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"> • pedir asistencia; • hacerse cargo de la situación; • separar a las partes.
3.5	El candidato comprende cuándo y cómo colaborar con compañeros durante posibles conflictos con clientes.

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

	Objetivo a alcanzar 5: Modelos de conversación
Requisitos del examen	
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).

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

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.

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

	Objetivo a alcanzar 8: Tabaco
Requisitos del examen	
8.1	El candidato tiene conocimientos sobre el tabaco, como: <ul style="list-style-type: none"> información sobre el tabaco (la sustancia) y los efectos del tabaco en el cuerpo y la mente; la Ley del Tabaco (<i>Tabaks- en rookwarenwet</i>) y la política antitabaco (<i>rookbeleid</i>).
8.2	El candidato sabe cómo aplicar eficazmente la Ley del Tabaco.

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

	Objetivo a alcanzar 10: Elementos de seguridad
--	-------------------------------------------------------

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