

Warunki uzyskania dyplomu

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

Data wejścia w życie: 5 września 2016 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.

	Warunek uzyskania dyplomu 1: Wymagania higieniczno-sanitarne
Wymóg przystąpienia do egzaminu	
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"> • co obejmuje pojęcie personelu kierowniczego; • jakie wymogi ustawowe winien spełniać personel kierowniczy.
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"> • bezpieczeństwo, zdrowie i komfort; • objaśnianie, instrukcje, nadzór i konsultacje w miejscu pracy. <p>Kandydat rozumie następujące kwestie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jak formułować objaśnienia i instrukcje; • sprawowanie nadzoru nad przestrzeganiem instrukcji; • przeprowadzanie konsultacji w miejscu pracy; • odpowiedzialność, jakiej Arbowet wymaga od pracowników i pracodawców.
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"> • sieć sklepów monopolowych; • samodzielne sklepy monopolowe/franchizodawca;

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

	Warunek uzyskania dyplomu 2: Wyznaczanie granic w zachowaniu
Wymóg przystąpienia do egzaminu	
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"> • kontrola, • korekta, • sankcje.
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.

	Warunek uzyskania dyplomu 3: Znajomość zasad komunikacji werbalnej
Wymóg przystąpienia do egzaminu	
3.1	Kandydat zna elementy teorii komunikacji, np.: <ul style="list-style-type: none"> • wymiana informacji; • treść merytoryczna i temat rozmowy; • nawiązywanie kontaktu.
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"> • prośba o wsparcie, • przejęcie problemu, • rozdzielenie stron.
3.5	Kandydat rozumie, kiedy i jak współpracować ze współpracownikami w sytuacji konfliktowej (zagrożenia konfliktem) z gośćmi.

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

	Warunek uzyskania dyplomu 5: Modele rozmów
Wymóg przystąpienia do egzaminu	
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.

	Warunek uzyskania dyplomu 6: Alkohol
Wymóg przystąpienia do egzaminu	
6.1	Kandydat dysponuje wiedzą na temat alkoholu, np.: <ul style="list-style-type: none"> • informacje na temat alkoholu (substancji); • zawartość alkoholu we krwi (Bag); • wpływ alkoholu na ciało i umysł;

	<ul style="list-style-type: none"> • odpowiedzialne spożywanie alkoholu; • nadużywanie alkoholu; • Ustawa o usługach gastronomicznych i sprzedaży alkoholu; • Ustawa o ruchu drogowym; • Kodeks karny; • spożywanie alkoholu w połączeniu z narkotykami albo lekami; • Kodeks dotyczący reklam napojów alkoholowych.
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.

Warunek uzyskania dyplomu 7: Narkotyki	
Wymóg przystąpienia do egzaminu	
7.1	Kandydat dysponuje wiedzą na temat narkotyków, tj.: <ul style="list-style-type: none"> • znane mu są informacje na temat narkotyków miękkich i różnych rodzajów narkotyków twardych (substancji) oraz wpływu narkotyków na ciało i umysł; • zna sposoby zażywania narkotyków; • zna Opiumwet [<i>Ustawę o środkach odurzających i psychotropowych</i>] i politykę tolerancji.
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.

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

Warunek uzyskania dyplomu 9: Hazard	
Wymóg przystąpienia do egzaminu	
9.1	<p>Kandydat dysponuje wiedzą na temat hazardu, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • znane mu są informacje na temat automatów do gier hazardowych jako gier oraz skutków, jakie problemy z hazardem wywołują na ciało i umysł; • zna Wet op Kansspelen [<i>Ustawę o grach hazardowych</i>].
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.

Warunek uzyskania dyplomu 10: Zabezpieczenia	
Wymóg przystąpienia do egzaminu	
10.1	Kandydat zna wymogi budowlane stawiane lokalowi gastronomicznemu, np.: <ul style="list-style-type: none"> • powierzchnia, • wysokość pomieszczeń, • system wentylacji i zaplecze sanitarne.
10.2	Kandydat dysponuje wiedzą na temat koniecznych udogodnień w pomieszczeniach, np.: <ul style="list-style-type: none"> • prześwit, • oświetlenie.
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"> • schowki, • system kamer, • system alarmowy, • system kontroli.
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"> • pozwolenie środowiskowe, • wybuch pożaru oraz przyczyny pożaru, • obowiązki i zadania w zakresie ratownictwa zakładowego.
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"> • ochrona w nocy, • ochrona w lokalu gastronomicznym.