

Eindtermen

Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf

Ingangsdatum: 5 september 2016

Eindtermen Sociale Hygiëne voor het horeca- en slijtersbedrijf

Waar in de eindtermen Sociale Hygiëne wetgeving wordt genoemd, gaat het over de geldende wetgeving.

Eindterm 1: Sociale Hygiëne	
Exameneis	
1.1	De kandidaat heeft kennis over de Drank- en Horecawet (DHW) en andere regelgeving die verband houdt met alcohol en de introductie van sociale hygiëne.
1.2	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het begrip sociale hygiëne en weet wat onder sociaal gedrag verstaan wordt.
1.3	De kandidaat heeft kennis over de eisen die de Drank en- Horecawet stelt aan leidinggevendenden, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • wat onder leidinggevende wordt verstaan; • aan welke wettelijke eisen een leidinggevende moet voldoen.
1.4	De kandidaat heeft kennis over de eisen die het Besluit kennis en inzicht sociale hygiëne Drank- en Horecawet in artikel 1 en 2 stelt aan leidinggevendenden.
1.5	De kandidaat heeft kennis over de verschillende doelgroepen die voorkomen in de markt, de gedragskenmerken van deze doelgroepen en kan voorzieningen treffen gericht op een specifieke doelgroep.
1.6	De kandidaat heeft kennis en inzicht in verschillende bedrijfsformules en gastvrijheidsformules en de invloed, die deze formules kunnen hebben op de werving, dan wel wering van bepaalde doelgroepen.
1.7	De kandidaat heeft kennis over hoe hij een sociaal-hygiënisch beleid kan opstellen en heeft inzicht hoe die gerealiseerd kan worden.
1.8	De kandidaat heeft kennis over relevante wetsartikelen van de Arbowet, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • veiligheid, gezondheid en welzijn; • voorlichting, instructie, toezicht en werkoverleg. <p>De kandidaat heeft inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoe hij de voorlichting en instructie vorm geeft; • toezicht houdt op naleving van de instructies; • het voeren van werkoverleg; • de verantwoordelijkheid die de Arbowet stelt aan werknemers en werkgevers.
1.9	De kandidaat kan een omschrijving geven van de slijters-/wijnhandelsmarkt en de op deze slijters-/wijnhandelsmarkt voorkomende aanbieders. Formules die de kandidaat dient te onderscheiden zijn: <ul style="list-style-type: none"> • slijterijketens; • zelfstandige slijters/franchisegever; • levensmiddelenhandel; • speciaalzaken in gedistilleerd/bier/wijn.

Eindterm 2: Grenzen stellen aan gedrag	
Exameneis	
2.1	De kandidaat heeft kennis over regels en huisregels opstellen.
2.2	De kandidaat heeft kennis en inzicht over het handhaven van (wettelijke) regels en huisregels, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • controleren; • corrigeren; • sanctioneren.
2.3	De kandidaat heeft kennis over het deurbeleid en de wettelijk geaccepteerde selectiecriteria.
2.4	De kandidaat heeft kennis en inzicht over het effectief samenwerken met andere partijen, zoals de gemeente, de politie, collega-ondernemers en handhavers van de Drank- en Horecawet.
2.5	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het voorkomen van en omgaan met huisvredebreuk.
2.6	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het voorkomen en omgaan met discriminatie.

Eindterm 3: Gespreksvaardigheden	
Exameneis	
3.1	De kandidaat heeft kennis over onderdelen van de communicatietheorie, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • informatie uitwisselen; • inhoud en betrekking; • contact maken.
3.2	De kandidaat heeft inzicht in het communicatieproces en het herkennen van positieve en negatieve invloeden op het communicatieproces.
3.3	De kandidaat heeft inzicht in de effecten van goede- en gebrekkige gastgerichtheid.
3.4	De kandidaat heeft kennis over samenwerking met collega's bij (dreigende) conflicten met gasten, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • assistentie vragen; • overnemen; • scheiden van partijen.
3.5	De kandidaat heeft inzicht in wanneer en hoe de samenwerking met collega's bij (dreigende) conflicten met gasten wordt uitgevoerd.

Eindterm 4: Risicogedrag bij regelhandhaving	
Exameneis	
4.1	De kandidaat heeft kennis van diverse soorten risicogedrag van gasten, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • tegenwerkend gedrag; • agressie en geweld; • groepsgedrag; • criminaliteit.
4.2	De kandidaat heeft inzicht in de verschillende oorzaken van risicogedrag en de wijze waarop hij daarmee omgaat.

Eindterm 5: Gespreksmodellen	
Exameneis	
5.1	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het kunnen toepassen van het gespreksmodel 'Nee verkopen'.
5.2	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het kunnen toepassen van het gespreksmodel 'Openlijke regelovertreding'.
5.3	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het kunnen toepassen van het gespreksmodel 'Verborgene regelovertreding'.
5.4	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het kunnen toepassen van het gespreksmodel 'Agressie en geweld'.
5.5	De kandidaat heeft kennis en inzicht in het kunnen toepassen van gespreksmodel 'Omgaan met klachten'.

Eindterm 6: Alcohol	
Exameneis	
6.1	De kandidaat heeft kennis over alcohol, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • informatie over alcohol (de stof); • het bloedalcoholgehalte (Bag); • de effecten van alcohol op lichaam en geest; • verantwoord alcohol gebruik; • alcoholmisbruik; • de Drank- en Horecawet; • de Wegenverkeerswet; • het Wetboek van Strafrecht; • alcoholgebruik in combinatie met drugs of geneesmiddelen; • de Code voor Alcoholhoudende Dranken.
6.2	De kandidaat heeft inzicht in hoe hij verantwoord alcoholgebruik kan bevorderen en alcoholmisbruik kan voorkomen of beperken.
6.3	De kandidaat heeft inzicht hoe hij de Drank- en Horecawet effectief kan handhaven.

Eindterm 7: Drugs	
Exameneis	
7.1	De kandidaat heeft kennis over drugs, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • informatie over softdrugs en diverse soorten harddrugs (de stof) en de effecten van drugs op lichaam en geest; • wijze waarop drugs gebruikt worden; • de Opiumwet en het gedoogbeleid.
7.2	De kandidaat heeft inzicht in hoe hij drugsgebruik en drugshandel kan voorkomen.
7.3	De kandidaat heeft inzicht in hoe hij de Opiumwet effectief kan handhaven.

Eindterm 8: Tabak	
Exameneis	
8.1	De kandidaat heeft kennis over tabak, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • informatie over tabak (de stof) en de effecten van tabak op lichaam en geest; • de Tabakswet en het rookbeleid.
8.2	De kandidaat heeft kennis in de wettelijke eisen met betrekking tot rookruimtes.
8.3	De kandidaat heeft inzicht in hoe hij de Tabakswet effectief kan handhaven.

Eindterm 9: Gokken	
Exameneis	
9.1	De kandidaat heeft kennis over gokken, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • informatie over kansspelautomaten als spel en de effecten van problematisch gokken op lichaam en geest; • de Wet op Kansspelen.
9.2	De kandidaat heeft inzicht in hoe problematisch gokgedrag te herkennen en aan te pakken.
9.3	De kandidaat heeft inzicht in hoe hij de Wet op kansspelen effectief kan handhaven.

Eindterm 10: Veiligheidsvoorzieningen	
Exameneis	
10.1	De kandidaat heeft kennis over de bouwkundige eisen, die gesteld worden aan een horecabedrijf, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • vloeroppervlakte; • de hoogte van de lokaliteiten; • de ventilatie en toilet voorzieningen;
10.2	De kandidaat heeft kennis over de noodzaak van ruimtelijke voorzieningen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • doorzicht; • verlichting.
10.3	De kandidaat heeft inzicht in het adequaat gebruik maken van de ruimtelijke voorzieningen.
10.4	De kandidaat heeft kennis over de eisen die gesteld worden aan technische voorzieningen in een horecabedrijf, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • kluizen; • camerasystemen; • alarmsystemen; • controlesystemen.
10.5	De kandidaat heeft inzicht in het adequaat gebruik maken van de technische voorzieningen.
10.6	De kandidaat heeft kennis over brandveiligheid, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • een omgevingsvergunning; • het ontstaan van brand en de oorzaken van brand; • verplichting en taken van bedrijfshulpverlening.
10.7	De kandidaat heeft inzicht in het adequaat uitvoeren van brandalarm en het toepassen van brandcontroles.
10.8	De kandidaat heeft inzicht in de wijze waarop persoonlijke voorzieningen adequaat worden ingezet bij toezicht en controle van de veiligheid, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • nachtportiers; • horecaportiers.