

HORECA VAKCOLLEGE

Jouw carrière in de horeca ontwikkelt zich hier!

SAMENVATTING

SOCIALE HYGIËNE



SAMENVATTING EXAMEN

Sociale Hygiëne



SOCIAAL-HYGIËNISCH BELEID

- Doelgroepenbeleid
- Personeelsbeleid
- Handhavingsbeleid
- Risicobeleid
- Alcoholbeleid (+18)
- Drugsbeleid
- Rookbeleid (+18)
- Gokbeleid (+18)
- Veiligheidsbeleid
- Brandbeleid

PARACOMMERCIEËLE RECHTSPERSONEN

Zoals stichting of vereniging
2 medewerkers Sociale Hygiene (niet per se op werkvloer) - Rest IVA

DRANK- en HORECAWET

Leidinggevende is wettelijk verplicht om Sociale Hygiëne te hebben om verantwoord alcohol te verstrekken.

ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN (ARBO)WET

Veiligheid, gezondheid en welzijn van werknemers waarborgen.

|
Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

ALCOHOLVERSTREKKENDE WINKELS

Slijterijen, speciaalzaak, etc.
Niet schenken, wel proeven

HORECABEDRIJF

|
Logies – Voedsel – Drank

|
Doelgroepen en bedrijfsformule (6P's)

+

Gastvrijheidsformule (PGO)

=

Sociaal Hygiënisch beleid

VEILIGHEIDSBELEID (VOORZIENINGEN)

PERSONELE

- Horeca-/nachtportiers
- Bhv'ers

TECHNISCHE

- Kassa, kluisen
- Camera, alarmen

BRANDVEILIGHEID

- Brandcontroles
- Brandalarmering

RUIMTELIJKE

- Doorzicht
- Verlichting

BOUWKUNDIGE

- Horeca (35m²) en Slijterijen (15m²): min. 2,40 hoog, gesloten wanden

SAMENVATTING EXAMEN

Sociale Hygiëne



COMMUNICATIE

- Verbaal/non verbaal
- Inhoudsniveau (WAT)
- Betrekkingsniveau (HOE)

GASTGERICHTHEID

- Goede vs gebrekkige gastgerichtheid

KLACHTEN

- Gegronde klachten
Over 6P's
- Ongegronde klachten
Niet aantoonbaar
- Subjectieve klachten
Persoonlijke voorkeur

KLAGERS

- De zeurpiet
- De indrukmaker
- De eisende gast
- De instrumentele klager

SOCIALE HYGIËNE

Veiligheid, gezondheid
en welzijn van gasten
en werknemers
beschermen

REGELS

- Gebodsregels – verlangd
- Verbodsregels – verboden
- Ongeschreven (waarden)
- Geschreven
Wettelijke en huisregels

HANDHAVEN

1. Controleren (preventief)
2. Corrigeren
3. Sanctioneren
verwijderen - ontzegging - vorderen

SOCIAAL GEDRAG

- Normen en waarden
- Moreel vs immoreel

RISICO GEDRAG

- Tegenwerkend (A/B)
A1 = excuses aanvoeren
A2 = ontkennen
B1 = kritiek op regel
- *B2 = kritiek op handhaver*
- Agressief (C)
Op persoon gericht
- Gewelddadig (D)
(zware) mishandeling,
bedreiging
- Crimineel
Afpersing, bedrog, overval
- Problematisch groepsgedrag

SAMEN HANDHAVEN


- Collega's
- Politie (horecacoördinator)
- Gemeente (APV)
- Collega-ondernemers

SAMENVATTING EXAMEN

Sociale Hygiëne



GESPRESKSMODELLEN

	KLACHTEN	NEE VERKOPEN	OPENLIJKE REGEL OVERTREDING	VERBORGEN REGEL OVERTREDING	AGRESSIE EN GEWELD
STAP 1	Klacht aanhoren	Gesprek openen	Gesprek openen	Gesprek openen	Gedrag negeren
STAP 2	Klacht afhandelen	Ruimte geven voor een reactie	Ruimte geven voor een reactie	Ruimte geven voor een reactie	Gedrag beschrijven
STAP 3		Ombuigen van de reactie	Ombuigen van de reactie	Ombuigen van de reactie	Tot de orde roepen
STAP 4		Bij geen medewerking: waarschuwen 	Bij geen medewerking: waarschuwen 	Bij herhaling overtreding: sanctioneren 	Waarschuwing geven 
STAP 5		Nog steeds geen medewerking: sanctioneren 	Nog steeds geen medewerking: sanctioneren 		Bij negeren waarschuwing: sanctioneren 

LET OP

Bij gewelddadig gedrag en (vermoeden van) drugsgebruik geef je de gast direct een rode kaart





SVH SOCIALE HYGIËNE