

Examentraining Sociale Hygiëne Hoofdstuk 3.

1. Harry is barman in een bruin café. Bij de voordeur zit een groep jongens commentaar te leveren op iedereen die het café binnenkomt of verlaat. Harry wil de jongens op dit gedrag aanspreken. Welk gespreksmodel moet hij gebruiken?
 - a. het gespreksmodel Nee-verkopen
 - b. het gespreksmodel Openlijke regelovertreding
 - c. het gespreksmodel Verborgene regelovertreding

2. Wat is een voorbeeld van A2-gedrag?
 - a. 'Wat is dit een belachelijke regel!'
 - b. 'Ja maar, ik ben vandaag getrouwd!'
 - c. 'Ik heb nog helemaal niet zoveel gedronken!'

3. Welke reactie kan men van een gast verwachten, wanneer men het gespreksmodel Verborgene regelovertreding moet toepassen?
 - a. het geven van kritiek op de regel
 - b. het vragen om een uitzondering
 - c. het gedrag ontkennen

4. Wat is de eerste stap van de ombuigstrategie?
 - a. medewerking vragen
 - b. begrip tonen
 - c. argumenten geven

5. Wat kunnen omgevingsfactoren van risicogedrag zijn?
 - a. de invloed van de familiekring van de gast
 - b. de sluitingstijden van andere horecabedrijven in de omgeving
 - c. de stemming van de horecamedewerkers

6. Waarom moet tegen ruziemakers altijd met twee of meer personeelsleden opgetreden worden?
 - a. om het optreden beter te kunnen coördineren
 - b. om de ruziemakers beter te kunnen scheiden
 - c. om het optreden beter te kunnen delegeren

7. In een kroeg zit een aangeschoten man aan de bar. Hij zingt hardop seksueel getinte liedjes. Bartender Wendy spreekt de man aan op zijn gedrag en zegt: 'V u alstublieft stoppen met zingen? U stoort andere gasten en de vieze teksten van uw liedjes kunnen wij absoluut niet tolereren'. De aangeschoten gast reageert boos en zegt: 'Ik maak toevallig zelf wel uit of ik zing en wat ik zing, dat hoeft jij echt niet voor mij te doen!' Wat voor gedrag vertoont de man hier?
- A-gedrag
 - B-gedrag
 - C-gedrag
8. Wat is de eerste stap van het gespreksmodel Nee-verkopen?
- afweging maken
 - oogcontact zoeken
 - gesprek openen
9. In welke situatie moet een medewerker besluiten niet zelf op te treden bij een conflictsituatie, maar dit te delegeren aan anderen?
- als de medewerker niet goed gezien heeft wat er gebeurd is
 - als de medewerker te maken heeft met twee vechtende partijen
 - als de medewerker te emotioneel betrokken is bij het conflict
10. In welke van de volgende situaties is er sprake van Openlijke regelovertreding?
- een medewerker ziet dat glaswerk in het toilet kapot gegooid is
 - een medewerker ruikt een sterke weedlucht
 - een medewerker ziet dat een gast aan het roken is in het niet-rokers gedeelte
11. Wat is een voorbeeld van D-gedrag?
- uitschelden
 - seksueel intimideren
 - fysiek dreigen met geweld
12. Wat is de tweede stap van het gespreksmodel Verborgen regelovertreding?
- het gesprek openen
 - de sanctie geven
 - een afweging maken

13. Luuc is portier in een discotheek. Binnen staat een groep jongens die constant andere gasten lastig valt en zich slecht gedraagt. Luuc loopt naar de groep toe en tikt een van de jongens op zijn schouder. Vervolgens kijkt hij alle jongens voor een aan en spreekt op besliste toon dat de jongens onmiddellijk op moeten houden zich te misdragen. Welke fout maakt Luuc hier?
- Luuc tikt een van de jongens op de schouder
 - Luuc kijkt alle jongens een voor een aan
 - Luuc spreekt op besliste toon
14. Gastvrouw Jessica vraagt tegen sluitingstijd aan één van de laatste gasten of de zaak wil verlaten. De gast reageert terug met: 'Nou, eigenlijk niet want ik wacht op jou totdat jij klaar bent met werken en wie weet kunnen we dan naar jouw huis toegaan...' Hoe kan Jessica het beste reageren in deze situatie?
- door meteen een opmerking terug te plaatsen om de gast op zijn nummer te zetten
 - door net te doen alsof ze de opmerking niet gehoord heeft
 - door de inhoud van de opmerking te negeren en de gast vervolgens toevallig in orde te roepen
15. Welk gespreksmodel moet een portier gebruiken als hij een gast de toegang weigeren?
- het gespreksmodel Nee-verkopen
 - het gespreksmodel Openlijke regelovertreding
 - het gespreksmodel Verborgene regelovertreding
16. Wanneer vertoont een gast A/B gedrag?
- als de gast dreigt met fysiek geweld of fysiek geweld toepast
 - als de gast opmerkingen maakt die de persoonlijke vrijheid en integriteit van andere mensen aantast
 - als de gast weerstand biedt tegen regelhandhaving
17. Barman Rudy loopt naar een ruziemakende gast toe, kijkt hem aan en zegt: 'Hallo ben Rudy, de eigenaar van dit bedrijf. Ik zou even met je willen praten'. De ruziemakende gast schreeuwt vervolgens tegen Rudy: 'Hé vuile klootzak, ik zie mijn bek maar eens dicht houden als ik jou was!' Welk gedrag vertoont de gast als deze door Rudy is aangesproken?
- A-gedrag
 - B-gedrag
 - C-gedrag

18. Een vrouw gaat aan de bar zitten en vraagt aan de barman: 'Mag ik een rode port van u?' De barman serveert daarop de vrouw een glas rode port.

Welke vorm van communicatie vindt hier voornamelijk plaats?

- a. miscommunicatie
 - b. analoge communicatie
 - c. digitale communicatie
19. Een barman eist dat een dronken gast zijn zaak verlaat. Wat moet de barman doen als de gast NIET vrijwillig vertrekt?
- a. dan moet de barman de gast aanhouden en overdragen aan de politie
 - b. dan moet de barman de gast wijzen op het feit dat er een getuige is
 - c. dan moet de barman de gast tweemaal vorderen dat hij de zaak moet verlaten
20. In Café De Bommel ziet barvrouw Chantal dat een gast zijn glas stiekem leeggooit in een van de plantenbakken. Hoe noemt men dit type regelovertreding?
- a. een ongeschreven regelovertreding
 - b. een openlijke regelovertreding
 - c. een verborgen regelovertreding