

Certificeerbare eenheid 1 Lifeguard (Zwembadmedewerker met het accent op toezichthouden)

Functie

De Lifeguard draagt zorg voor de veiligheid van gasten, collega's en zichzelf. Hij houdt toezicht op de gasten die gebruik maken van het zwembad en de andere faciliteiten van de accommodatie. De Lifeguard zorgt ervoor dat gasten het naar hun zin hebben, hij treedt op als gastheer. De Lifeguard draagt tevens zorg voor de hygiëne. Hij maakt verschillende ruimtes in de zwembadaccommodatie schoon en meet regelmatig de kwaliteit van het zwemwater.

De Lifeguard heeft twee kerntaken. Hij draagt zorg voor (de veiligheid van) de gasten en voor de hygiëne.

Opleiding

De opleiding voor de eenheid Lifeguard bestaat uit twee delen:

- Deel 1A: Introductie Aqua & leisure;
- Deel 1B: Toezichthouder.

In onderstaande tabel is een globale verdeling gemaakt van de beroepscompetenties waaraan in beide delen wordt gewerkt.

Deel 1A	Deel 1B
<ul style="list-style-type: none">• vervullen van gastheerrol• schoonmaken• promoten• controleren van zwemwaterkwaliteit	<ul style="list-style-type: none">• houden van toezicht• verlenen van eerste hulp

Afronding en examen

De toetsing van certificeerbare eenheid 1 bestaat uit:

- Competentieopdrachten van deel 1A en deel 1B;
- Groepsgesprek.
- Tonen van een geldig diploma/certificaat:
 - Zwemmend Redden voor zwembaden;
 - EHBO.

Om de certificeerbare eenheid Lifeguard af te ronden en het certificaat te ontvangen, moeten de genoemde diploma's/certificaten in orde zijn, alle competentieopdrachten worden ingeleverd en het gemiddelde cijfer daarvan voldoende zijn (6,0) en het cijfer voor het groepsgesprek moet voldoende (6,0) zijn.

Deel 1A en deel 1B kunnen ook afzonderlijk worden afgerond. Voor deze afronding wordt verwezen naar de beschrijving van de afzonderlijke delen.

De genoemde geldige diploma's/certificaten moeten worden overlegd om deel te mogen nemen aan het eindgesprek. Eventuele uitzonderingen zijn mogelijk. Dispensatie kan, via een standaardformulier, drie weken voor het groepsgesprek worden aangevraagd.

Deel 1A: Introductie Aqua & leisure

Beroepscompetenties

In dit deel wordt gewerkt aan de volgende beroepscompetenties:

- vervullen van gastheerrol;
- schoonmaken;
- promoten;
- controleren van zwemwaterkwaliteit.

Voor deze competenties zijn in het kwalificatiedossier beheersingscriteria beschreven.

Beroepscompetentie 3.	<i>Vervullen van gastheerrol</i>
<i>Beheersingscriteria gericht op het proces</i>	<p>De Aqua & leisure host (certificeerbare eenheid 1: Lifeguard) is in staat om op adequate wijze de rol van gastheer te vervullen, zodat de gasten zich op hun gemak voelen.</p> <p>Beheerst correct de Nederlandse taal in woord en geschrift¹.</p> <p>Maakt zich verstaanbaar in het Engels en een andere moderne vreemde taal².</p> <p>Fungeert als aanspreekpunt voor gasten, stelt zich actief en open naar de gasten op.</p> <p>Schat het 'niveau' van gasten in en spreekt hen op hun eigen niveau aan.</p> <p>Past verschillende gesprekstechnieken en gedragstijlen toe, afgestemd op de situatie en de gast.</p> <p>Let op non-verbale communicatie.</p> <p>Toont respect voor andere gewoonten.</p> <p>Handelt representatief, afgestemd op de gast en de accommodatie.</p> <p>Vraagt naar wensen en behoeften van de gast.</p> <p>Vraagt aan de gast of alles naar wens (verlopen) is.</p> <p>Wijst gasten op rechten/regelgeving.</p> <p>Respecteert de mening van de gast, neemt klachten serieus en zorgt dat deze worden geregistreerd en afgehandeld.</p> <p>Treedt corrigerend op wanneer hij signaleert dat gasten lastig worden gevallen.</p> <p>Spreekt anderen aan op racistisch, seksistisch of tendentieuze taalgebruik.</p> <p>Toont overtuigingskracht, besluitvaardigheid en verantwoordelijkheid.</p> <p>Blijft rustig en vriendelijk, probeert beheerst om te gaan met eigen gevoelens.</p> <p>Respecteert eigen grenzen en grenzen van anderen.</p>
Resultaat	Een geleverde bijdrage aan een goede sfeer in de zwemaccommodatie, gasten zijn goed geïnformeerd en op hun gemak.

¹ Dit criterium wordt niet afgedekt in de opleiding Aqua & leisure host van het Nationaal Platform Zwembaden| NRZ.

² Zie hiervoor.

Beroepscompetentie 8.	<i>Schoonmaken</i>
	De Aqua & leisure host (certificeerbare eenheid 1: Lifeguard) is in staat om op adequate wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten met als doel dat de zwemaccommodatie schoon en veilig is.
<i>Beheersingscriteria gericht op het proces</i>	Maakt de verschillende ruimtes schoon conform het schoonmaakplan.
	Signaleert wanneer extra schoonmaakwerkzaamheden vereist zijn, ruimt zwerfafval op en trekt regelmatig de vloer droog.
	Beperkt hinder ten gevolge van werkzaamheden tot een minimum.
	Werkt netjes.
	Signaleert mankementen, repareert eventueel kleine voorkomende mankementen en geeft andere mankementen door aan de verantwoordelijke persoon/dienst.
	Brengt voorstellen in om de schoonmaakprocedures qua werkmethoden en middelen te verbeteren.
Resultaat	Een geleverde bijdrage aan een schone en veilige zwemaccommodatie.

Beroepscompetentie 7.	<i>Promoten</i>
	De Aqua & leisure host (certificeerbare eenheid 1: Lifeguard) is in staat om op adequate wijze zwembadartikelen en deelname aan activiteiten en faciliteiten te promoten zodat een goede omzet wordt behaald.
<i>Beheersingscriteria gericht op het proces</i>	Stelt zich op de hoogte van het assortiment van zwembadartikelen, activiteiten en faciliteiten in de accommodatie en attendeert gasten hierop.
	Achterhaalt de behoeften van de gast en schat de koopbehoefte in.
	Geeft (klant)gericht advies en overtuigt gasten om artikelen/diensten te kopen, rekening houdend met de wensen van de gast.
Resultaat	Een geleverde bijdrage aan een goede verkoop van zwembadartikelen, deelname aan activiteiten en faciliteiten en tevreden gasten.

Beroepscompetentie 9.	<i>Controleren van zwemwaterkwaliteit</i>
	De Aqua & leisure host (certificeerbare eenheid 1: Lifeguard) is in staat om op adequate wijze de kwaliteit van het zwemwater te controleren en eventuele afwijkingen te signaleren met als doel de veiligheid van de gasten in de accommodatie te garanderen.
<i>Beheersingscriteria gericht op het proces</i>	Neemt monsters van het zwemwater in de verschillende zwembaden.
	Meet het chloorgehalte, de zuurgraad (ph) en de temperatuur van het zwemwater, beoordeelt de helderheid van het water en vult deze gegevens in op een daarvoor bestemde lijst.
	Signaleert afwijkingen en geeft deze tijdig door aan de verantwoordelijke functionaris/dienst.
	Rapporteert volgens de richtlijnen.
Resultaat	Een geleverde bijdrage aan de zwemwaterkwaliteit en daarmee aan de veiligheid van gasten in de accommodatie.

Onderwerpen van het boek

Hoofdstuk	Titel
1	De zwembadbranche
2	Het zwembad, bezoekers, motieven, activiteiten en medewerkers
3	Zwembadmedewerkers, taken en functies
4	Kwaliteit in het zwembad
5	Gastheerschap
6	In gesprek met de gast
7	Veiligheid van de gasten
8	Veiligheid en hygiëne
9	Veiligheid en gezondheid van de medewerkers
10	Nood- en ontruimingsplan

Afronding en examen

Deel 1A kan worden afgerond met een bewijs van deelname (uitgereikt door het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ) wanneer alle competentieopdrachten behorend bij dit deel zijn ingeleverd en het gemiddelde cijfer voldoende (6,0) is.

Deel 1B: Toezichthouder

Beroepscompetenties

In dit deel wordt gewerkt aan de volgende beroepscompetenties:

- houden van toezicht;
- verlenen van eerste hulp.

Voor beide competenties zijn in het kwalificatiedossier beheersingscriteria beschreven.

Beroepscompetentie 1.	<p><i>Houden van toezicht</i></p> <p>De Aqua & leisure host (certificeerbare eenheid 1: Lifeguard) is in staat om op adequate wijze toezicht te houden op het verantwoord gebruik van het zwembad en de faciliteiten in de accommodatie zodat gasten veilig kunnen zwemmen en recreëren.</p>
Beheersingscriteria gericht op het proces	<p>Stelt zich op de hoogte van het toezicht- en calamiteitenplan.</p> <p>Observeert vanaf verschillende posities de gasten conform het toezichtplan.</p> <p>Zorgt ervoor dat zijn collega's altijd weten waar hij zich bevindt en stelt zich op de hoogte van de positie van zijn collega-toezichthouders.</p> <p>Schat in welke gasten hij speciaal moet observeren met het oog op mogelijk risicovolle situaties.</p> <p>Herkent risicovolle situaties en schat deze in.</p> <p>Legt, indien nodig, een probleem en/of oplossing op duidelijke wijze voor aan de leidinggevende.</p> <p>Weegt mogelijke oplossingen af rekening houdend met belangen en normen van anderen en kiest de meest geschikte oplossing.</p> <p>Neemt maatregelen als gasten zich niet aan de regels houden, zo nodig in overleg met leidinggevende en/of vakvolwassen collega, past zich daarbij zoveel mogelijk aan aan de personen die hij voor zich heeft en de situatie.</p> <p>Toont overwicht, stelt zich zoveel mogelijk zelfverzekerd op en durft ook agressieve personen/groepen aan te spreken, zo nodig samen met leidinggevende en/of vakvolwassen collega.</p> <p>Anticipeert op risicosituaties, neemt preventieve maatregelen, zo nodig in overleg met leidinggevende en/of vakvolwassen collega, en probeert 'natte' reddingen zoveel mogelijk te voorkomen.</p> <p>Signaleert ongevallen en onderneemt direct actie, zo nodig in overleg met leidinggevende en/of vakvolwassen collega.</p> <p>Schakelt indien nodig de hulp in van collega-toezichthouders en/of hulpdiensten.</p> <p>Verdeelt bij het houden van toezicht de aandacht - ook in noodgevallen - over verschillende baden.</p> <p>Brengt voorstellen in om het toezicht- en calamiteitenplan kwalitatief te verbeteren.</p>
Resultaat	<p>Een geleverde bijdrage aan het veilig kunnen zwemmen en recreëren van gasten, zoveel mogelijk voorkomen van ongelukken en toezicht dat te allen tijde blijft gehandhaafd.</p>

Beroepscompetentie 2.	<i>Verlenen van eerste hulp</i>
	De Aqua & leisure host (certificeerbare eenheid 1: Lifeguard) is in staat om op adequate wijze eerste hulp bij ongelukken te verlenen en te assisteren bij calamiteiten.
<i>Beheersingscriteria gericht op het proces</i>	Verleent eerste hulp bij ongelukken, zowel in het water als op het droge.
	Let bij wondverzorging op de hygiëne, voorkomt infecties zoveel mogelijk.
	Let op mogelijk besmettingsgevaar, houdt de veiligheid van zichzelf en anderen in de gaten.
	Verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de juiste technieken.
	Informeert en schakelt indien nodig de hulp in van collega's, de direct leidinggevende en hulpdiensten.
	Delegeert werkzaamheden zodat panieksituaties worden voorkomen.
	Vult het ongevalformulier zeer nauwkeurig in, houdt rekening met eventuele aansprakelijkheidsstelling.
Resultaat	Een geleverde bijdrage aan het verlenen van eerste hulp bij ongelukken en een registratie van alle incidenten.

Onderwerpen van het boek

Hoofdstuk	Titel
1	Lifeguard in zwembaden
2	Veiligheid en verantwoordelijkheid
3	Techniek van het toezichthouden
4	Toezichthouden met meerdere Lifeguards
5	De Lifeguard in een team
6	Zwemmend redden voor Lifeguards in zwembaden
7	Omgaan met agressie

Afronding en examen

Deel 1B kan worden afgerond met een bewijs van deelname (uitgereikt door het Nationaal Platform Zwembaden | NRZ) wanneer alle competentieopdrachten behorend bij dit deel zijn ingeleverd en het gemiddelde cijfer voldoende (6,0) is en wanneer het diploma 'Zwemmend Redden' voor zwembaden is behaald.

Wanneer een cursist in bezit is van het bewijs van deelname aan deel 1A en deel 1B en EHBO heeft gehaald, mag hij deelnemen aan het groepsgesprek en de certificeerbare eenheid 1 volledig afronden.