

Názov kvalifikácie: Riadiaci pracovník v osobných skrášľovacích službách starostlivosti o ľudské telo

Kód kvalifikácie	C1439005-00196
Úroveň SKKR	3
Sektorová rada	Remeslá a osobné služby
SK ISCO-08	1439005 Riadiaci pracovník (manažér) v osobných skrášľovacích službách starostlivosti o ľudské telo
SK NACE Rev.2	S OSTATNÉ ČINNOSTI, 96 Ostatné osobné služby
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Riadiaci pracovník (manažér) v osobných skrášľovacích službách starostlivosti o ľudské t

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>definovať základné princípy a pravidlá podnikania a jeho náležitosti</i>
<i>charakterizovať úlohy riadiaceho pracovníka navonok</i>
<i>charakterizovať zásady pre zabezpečenie plynulého chodu prevádzky</i>
<i>definovať úlohy riadiaceho pracovníka v oblasti ľudských zdrojov</i>
<i>uviesť základné úkony pre jednotlivé služby v združenej prevádzke</i>
<i>definovať základy počítačovej gramotnosti pre manažéra</i>
<i>charakterizovať základné princípy ekonomiky a finančníctva</i>
Zručnosti:
<i>predviesť usporiadanie pracovného miesta pre poskytovanú službu podľa zadania</i>
<i>kalkulovať a stanovovať ceny za poskytovanú službu</i>
<i>vytvoriť písomne prevádzkový poriadok</i>
<i>vytvoriť písomne reklamačný poriadok</i>
<i>prezentovať zásady pre poskytované služby a ponúkané kozmetické výrobky pre domácu starostlivosť pre potenciálnych a stálych klientov</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť morálnej a právnej zodpovednosti</i>
<i>schopnosť empatickej komunikácie</i>
<i>schopnosť prispievať k vytváraniu ústretových medziľudských vzťahov, predchádzaniu osobným konfliktom, nepodliehaniu predsudkom a stereotypom v prístupe k druhým</i>
<i>schopnosť pomenovať a formulovať problém, posudzovať vzniknutý problém, zvoliť správne postupy pri riešení daného problému a to či na úrovni personálnej, alebo pri pracovnom výkone</i>
<i>schopnosť osojiť si pocit zodpovednosti za seba a spoluzodpovednosti za prácu v kolektíve</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:		
<i>definovať základné princípy a pravidlá podnikania a jeho náležitosti</i>		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>opísať základné princípy podnikania na konkrétnom príklade združenej prevádzky, ktorá poskytuje verejnosti kozmetické, kadernícke, manikúrne a pedikúrne služby</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vymenovať základné úlohy riadiaceho pracovníka pre zabezpečenie zisku združenej prevádzky</i>	ústna metóda	vymenovanie

opísať všeobecné a osobitné podmienky pre prevádzkovanie osobných služieb v združenej prevádzke v zmysle Zákona o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
popísať základné činnosti a náplň kontrolných orgánov, ktoré sa vzťahujú na kontrolu združenej prevádzky	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať základnú filozofiu a ciele podnikania	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť: charakterizovať úlohy riadiaceho pracovníka navonok		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vymedziť okruh právomoci riadiaceho pracovníka navonok a vymenovať inštitúcie, s ktorými je nevyhnutný styk pre činnosť prevádzky (SP, ZP, DÚ, ŽÚ, ÚVZ)	ústna metóda	ústna odpoveď
vymenovať úlohy riadiaceho pracovníka v oblasti marketingu a propagácie prevádzky	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť: charakterizovať zásady pre zabezpečenie plynulého chodu prevádzky		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vymenovať organizačnú štruktúru prevádzky, potrebné komunikačné kanály a úlohy pracovníkov pre zabezpečenie bezproblémového chodu prevádzky	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
definovať podstatu efektívneho riadenia podriadených pracovníkov a popísať spôsob a prenos delegovania právomocí	ústna metóda	ústna odpoveď
definovať základné body školenia zamestnancov v oblasti PO (požiarnej ochrany) a BOZP	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať právomoci, zodpovednosť a úlohy pracovníkov pre jednotlivé pracoviská v prevádzke pre včasné zabezpečenie potrebných kozmetických výrobkov a spotrebného materiálu	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať základnú charakteristiku a účelovosť potrebných formulárov a materiálov využívaných nepretržite v prevádzke (napr. zákaznícka karta, prehlásenia o bezpečnosti výrobkov, prístrojov a služieb, cenníkov...)	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť: definovať úlohy riadiaceho pracovníka v oblasti ľudských zdrojov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
opísať obsah pracovnej zmluvy a možnosti ukončenia pracovného pomeru	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
vysvetliť podstatu firemnej kultúry a jej vplyv na pracovný výkon zamestnancov	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať spôsob hodnotenia pracovníkov podľa jednotlivých pozícií, výkonov, plnenia či neplnenia zadaných a delegovaných úloh	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
vymenovať príklady možných ciest ku zvyšovaniu kvalifikácie zamestnancov	ústna metóda	vymenovanie
uviesť príklady stimulov a motivačných prvkov vedúcich ku zvýšeniu produktivity práce	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
uviesť základné úkony pre jednotlivé služby v združenej prevádzke		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vymenovať a opísať vo všeobecnosti základné kozmetické úkony a produktovú nomenklatúru	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
vymenovať a opísať vo všeobecnosti základné kadernícke úkony a produktovú nomenklatúru	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
vymenovať a opísať vo všeobecnosti základné úkony a tovarovú nomenklatúru pre manikúru a nechťový dizajn	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
vymenovať a opísať vo všeobecnosti základné úkony a produktovú nomenklatúru pre mokrú a suchú pedikúru	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
vymenovať a opísať vo všeobecnosti ostatné služby (solárium, permanentný make-up, tetovanie na telo, druhy masáží a zábalov na celé telo, prístrojové ošetrenia a pod.)	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 75 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
predviesť usporiadanie pracovného miesta pre poskytovanú službu podľa zadania		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
realizovať so znalosťou a v súlade s hygienickými požiadavkami a podmienkami usporiadanie pracovného miesta potrebnými náležitosťami, produktmi, prostriedkami, náčiním a spotrebným materiálom	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
opísať potrebné zariadenie a vybavenie pre jednotlivé pracoviská v združenej prevádzke	ústna metóda	ústna odpoveď
navrhnuť počet nutných miestností a priestorové členenie v združenej prevádzke pre služby: kozmetika, kaderníctvo, manikúra a pedikúra, permanentný make-up, solárium	ústna metóda	rozhovor
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
kalkulovať a stanovovať ceny za poskytovanú službu		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
predviesť tvorbu ceny za službu podľa zadania na základe všetkých nákladov potrebných pre výpočet ceny	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením a pomocou PC
popísať tvorbu ceny za službu na základe zákazníkom akceptovanej hodnoty	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
popísať tvorbu konkurenčne orientovanej ceny za jednotlivé služby v združenej prevádzke	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
vytvoriť písomne prevádzkový poriadok		

vytvoriť písomne reklamačný poriadok		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vytvoriť písomne vo všeobecnosti prevádzkový poriadok podľa zásadných náležitostí	písomná metóda	písomná úloha
vymenovať náležitosti, ktoré musí obsahovať reklamačný poriadok	ústna metóda	ústna odpoveď
uviesť povinnosti riadiaceho pracovníka pri dodržiavaní zásad prevádzkového poriadku v združenej prevádzke	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
popísať postupy pri reklamáciách a práva zákazníkov (spotrebiteľov)	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
schopnosť morálnej a právnej zodpovednosti		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
objasniť svoju osobnú morálnu a právnu zodpovednosť ako i morálnu a právnu zodpovednosť zamestnanca za pravdivé a úplné informácie poskytnuté klientovi a tiež zodpovednosť klienta za pravdivo poskytnuté údaje pre vyplnenie zákazníckej karty	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
schopnosť empatickej komunikácie		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
predviesť príklady empatickej a nekonfliktnej komunikácie so zákazníkmi	praktické skúšanie	simulovaná úloha
predviesť ukážku asertívneho chovania a vhodného obchodného vystupovania vzhľadom ku zákazníkovi či obchodnému partnerovi (oslovenie, osnova prezentácie, individuálny prístup, ponuka služieb)	praktické skúšanie	simulovaná úloha
popísať psychológiu predaja (služby, kozmetických výrobkov pre domácu starostlivosť)	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
definovať základy počítačovej gramotnosti pre manažéra		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vymenovať schopnosti a zručnosti počítačovej gramotnosti riadiaceho pracovníka	ústna metóda	ústna odpoveď
predviesť prácu s počítačom (internet, webové stránky, elektronická pošta)	praktické skúšanie	praktické predvedenie
popísať efektívne metódy k príprave, zberu a analýze dostupných informácií o možných obchodných partneroch (nové trendy, nové technológie, metódy, kozmetické prípravky) a zákazníkoch	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
charakterizovať základné princípy ekonomiky a finančníctva		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vysvetliť postup pri zabezpečení jednotlivých nákladov v rámci združenej	ústna metóda	ústna odpoveď

prevádzky a navrhnuť možné opatrenia k minimalizácii nákladov		
popísať základné postupy a princípy pri tvorbe cien za jednotlivé skrúšľovacie úkony	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
zhodnotiť spôsoby cenotvorby u poskytovaných úkonoch a procedúr z hľadiska časovej náročnosti a spotreby kozmetických výrobkoch, spotrebného materiálu a prístrojových zariadení	praktické skúšanie	simulovaná úloha
popísať peňažné toky v prevádzke (firme) a popísať dôležitosť cash-flow vo firme	ústna metóda	ústna odpoveď
vymenovať postupy pre evidovanie a účtovanie pokladničných operácií	ústna metóda	vymenovanie
popísať príjemky a nutnosť inventarizácie a konkretizovať, čo všetko je nutné v prevádzke inventarizovať	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
prezentovať zásady pre poskytované služby a ponúkané kozmetické výrobky pre domácu starostlivosť pre potenciálnych a stálych klientov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
popísať postup pre správnu segmentáciu trhu so zameraním na podporovaný typ zákazníka	praktické skúšanie	simulovaná úloha
vymenovať základné nástroje určené pre monitoring trhu a analýzu konkurencie potrebné pre získanie a udržanie si klientely	ústna metóda	vymenovanie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na min. 90 %.		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
<i>Formálne vzdelávanie: Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a § 109-111.</i>
<i>Neformálne vzdelávanie: Zákon 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>
Pokyny na realizáciu skúšky:
<i>Formálne vzdelávanie: Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a § 109-111.</i>
<i>Neformálne vzdelávanie: Zákon 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>
Proces hodnotenia:
<i>Formálne vzdelávanie: Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a § 109-111.</i>
<i>Neformálne vzdelávanie: Zákon 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>
Výsledné hodnotenie:
<i>Formálne vzdelávanie: Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a § 109-111.</i>
<i>Neformálne vzdelávanie: Zákon 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>
Zloženie skúšobnej komisie:

Formálne vzdelávanie: Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a § 109-111.

Neformálne vzdelávanie: Zákon 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.

Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:

Formálne vzdelávanie: Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a § 109-111.

Neformálne vzdelávanie: Zákon 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.

- *ukončené vzdelanie SOŠ ekonomická alebo Obchodná akadémia*
- *vzdelanie v odbore výpočtová technika, špecializácia na informačné systémy, databázy, programovanie*
- *ukončené vzdelanie SOŠ v odboroch kozmetik alebo kaderník*

Materiálne a technické podmienky skúšky:

Skúšajúca miestnosť je vybavená: PC, flipchart, lehátka, stoličky, lampy, odkladacie stolíky, potrebný spotrebný materiál, základné produkty, prostriedky a aspoň jedno prístrojové zariadenie pre jednotlivé činnosti (kozmetika, kaderníctvo, manikúra, pedikúra). Hygienické a dezinfekčné prostriedky.

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	16.10.2015
---	------------

Platnosť karty kvalifikácie od:	16.10.2015
---------------------------------	------------