Názov kvalifikácie: Manažér reštaurácie

Kód kvalifikácie	U1412001-00705
Úroveň SKKR	7
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	1412001 Riadiaci pracovník (manažér) reštaurácie
SK NACE Rev.2	I UBYTOVACIE A STRAVOVACIE SLUŽBY, 56 Činnosti reštaurácií a pohostinstiev
Doklad o získanej kvalifikácii	-
Názov povolania	Restaurant manager, General manager reštaurácie, Prevádzkar reštaurácie, Vedúci reštauračného zariadenia

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
popísať postupy pri reklamáciách
vysvetliť zásady spoločenskej komunikácie
špecifikovať zásady psychológie predaja, krízový manažment, manažment konfliktu a manažment času
popísať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou a bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukážok a kupónov
popísať pravidlá BOZP, HACCP a hygienické zásady v obchode
definovať marketing a reklamu v oblasti služieb
špecifikovať prevádzku reštaurácií, vinární a ďalších zariadení verejného stravovania
charakterizovať ekonomiku podnikateľského subjektu všeobecne
definovať základy obchodného a pracovného práva pre prácu v obchode a gastronómii
špecifikovať zásady organizácie prevádzky - vysvetliť poznatky o potravinách, nápojoch a technológii ich výroby, prezentácii a predaji
vysvetliť gastronomické pravidlá a zásady pri zostavovaní jedálnych a nápojových lístkov
popísať strojové a technické vybavenie prevádzky
charakterizovať technologický postup bežných a pracovne náročných jedál teplej a studenej kuchyne, ako aj teplých a studených múčnikov a teplých nápojov
definovať základné pravidlá skladovania tovarov, potravín a nápojov v gastroprevádzke
vysvetliť zásady techniky obsluhy
Zručnosti:
aplikovať spoločenské a profesionálne vystupovanie v styku so zákazníkmi a obchodnými partnermi
aplikovať krízový manažment, manažment konfliktu a manažment času
zabezpečovať dodržiavanie BOZP, PO a hygienických noriem
koordinovať činnosti pracovníkov zverených úsekov v oblasti stravovania (kuchyne, reštaurácie)
vyhodnocovať výsledky činnosti organizácie (vrátane vyhodnocovania štatistík)
koučovať zamestnancov na predajnej ploche, rozvíjať a zvyšovať ich výkonnosť
pripravovať podklady a doklady na spracovávanie objednávok a na uzatváranie obchodných zmlúv
posudzovať kvalitu tovaru
riadiť prevádzku reštaurácie
vybavovať sťažnosti a reklamácie zákazníkov
organizovať práce v prevádzke a pri gastronomických akciách
zabezpečovať predaj doplnkového tovaru a služieb
rozdeľovať smeny zamestnancov
prejednávať zmluvné podmienky s obchodnými partnermi s cieľom zabezpečiť plynulé zásobovanie zvereného úseku
zabezpečovať prezentovanie a propagáciu podniku
kontrolovať štandardy prevádzky, denné rutiny a zákaznícky servis

skladovať potravinárske suroviny
obsluhovať registračnú pokladnicu a gastronomický a skladový software
Kompetencie:
schopnosť viesť ľudí
schopnosť motivovať ľudí
schopnosť riešiť konfliktné situácie
samostatnosť pri plnení pracovných úloh
zodpovednosť za kvalitu odvedenej práce
zodpovednosť za výsledky práce tímu i svojej práce
zodpovednosť za dodržiavanie pravidiel

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:
charakterizovať ekonomiku podnikateľského subjektu všeobecne
špecifikovať zásady psychológie predaja, krízový manažment, manažment konfliktu a manažment času
popísať pravidlá BOZP, HACCP a hygienické zásady v obchode
definovať základy obchodného a pracovného práva pre prácu v obchode a gastronómii
definovať marketing a reklamu v oblasti služieb
špecifikovať prevádzku reštaurácií, vinární a ďalších zariadení verejného stravovania
popísať postupy pri reklamáciách
vysvetliť zásady spoločenskej komunikácie

Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
popísať základy práva a ekonomiky prevádzky, základy personálneho manažmentu, základy podvojného a jednoduchého účtovníctva a hospodársku korešpodenciu	písomná metóda	test
definovať zásady psychológie predaja	ústna metóda	ústna odpoveď
vysvetliť pravidlá HACCP a hygienické zásady v obchode	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
popísať základy obchodného a pracovného práva pre prácu v obchode a gastronómii	písomná metóda	test
opísať princípy marketingu a reklamy v oblasti služieb	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
vysvetliť prevádzku reštaurácií, vinární a ďalších zariadení verejného stravovania	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
popísať postupy pri reklamáciách a zásady spoločenskej komunikácie na základe príkladu - vytvorenie odpovede na písomnú reklamáciu zákazníka s prihliadnutím na využitie poznatkov o postupoch pri reklamáciách a za dodržania zásad spoločenskej komunikácie	písomná metóda	písomná úloha

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.

Hodnotená spôsobilosť:
aplikovať krízový manažment, manažment konfliktu a manažment času
riadiť prevádzku reštaurácie
koučovať zamestnancov na predajnej ploche, rozvíjať a zvyšovať ich výkonnosť
rozdeľovať smeny zamestnancov
organizovať práce v prevádzke a pri gastronomických akciách

Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
definovať krízový manažment, manažment konfliktu a manažment času	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať metódy riadenia prevádzky reštaurácie	ústna metóda	ústna odpoveď s

		vysvetlením
popísať metódy koučovania zamestnancov s apelom na zvýšenie výkonnosti	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
navrhnúť smeny zamestnancov podľa zadania	praktické skúšanie	praktické predvedenie
špecifikovať a vysvetliť práce v prevádzke a pri gastronomických akciách	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.

Hodnotená spôsobilosť:
aplikovať spoločenské a profesionálne vystupovanie v styku so zákazníkmi a obchodnými partnermi
zabezpečovať prezentovanie a propagáciu podniku
pripravovať podklady a doklady na spracovávanie objednávok a na uzatváranie obchodných zmlúv
vyhodnocovať výsledky činnosti organizácie (vrátane vyhodnocovania štatistík)
prejednávať zmluvné podmienky s obchodnými partnermi s cieľom zabezpečiť plynulé zásobovanie zvereného úseku

Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
popísať zásady spoločenského a profesionálneho vystupovania	ústna metóda	ústna odpoveď
prezentovať a propagovať podnik podľa zadania typu	praktické skúšanie	simulovaná úloha
pripraviť podklady a doklady na spracovávanie objednávok podľa zadania	praktické skúšanie	praktické cvičenie
popísať základné zmluvné podmienky s obchodnými partnermi	ústna metóda	ústna odpoveď
vyhodnotiť výsledky činnosti organizácie podľa zadania (vrátane vyhodnotenia zadaných štatistík)	ústna metóda	prezentácia

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.

Hodnotená spôsobilosť:
zabezpečovať predaj doplnkového tovaru a služieb
koordinovať činnosti pracovníkov zverených úsekov v oblasti stravovania (kuchyne, reštaurácie)
popísať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou a bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukážok a kupónov
vybavovať sťažnosti a reklamácie zákazníkov
zabezpečovať dodržiavanie BOZP, PO a hygienických noriem
posudzovať kvalitu tovaru
kontrolovať štandardy prevádzky, denné rutiny a zákaznícky servis
skladovať potravinárske suroviny

Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
definovať predaj doplnkového tovaru a služieb	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať činnosti pracovníkov zverených úsekov v oblasti stravovania	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
definovať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou a bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukážok a kupónov	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
predviesť vybavovanie simulovanej sťažnosti a reklamácie	praktické skúšanie	praktické predvedenie
popísať zásady dodržiavania BOZP, PO a hygienických noriem v reštauračných zariadeniach	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
popísať štandardy prevádzky, dennej rutiny a zákazníckeho servisu	ústna metóda	ústna odpoveď
určiť potravinárske suroviny	praktické skúšanie	simulovaná úloha
popísať štandardy skladovania potravinárskych surovín	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.
Hodnotená spôsobilosť: špecifikovať zásady organizácie prevádzky - vysvetliť poznatky o potravinách, nápojoch a technológii ich výroby, prezentácii a predaji vysvetliť gastronomické pravidlá a zásady pri zostavovaní jedálnych a nápojových lístkov popísať strojové a technické vybavenie prevádzky charakterizovať technologický postup bežných a pracovne náročných jedál teplej a studenej kuchyne, ako aj teplých a studených múčnikov a teplých nápojov definovať základné pravidlá skladovania tovarov, potravín a nápojov v gastroprevádzke vysvetliť zásady techniky obsluhy obsluhovať registračnú pokladnicu a gastronomický a skladový software

Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
popísať zásady organizácie prevádzky - na príklade z praxe	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať gastronomické pravidlá a zásady pri zostavovaní jedálnych a nápojových lístkov	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
popísať strojové a technické vybavenie prevádzky	písomná metóda	písomná úloha
charakterizovať technologický postup pri výrobe jedál - na základe vybraného príkladu	ústna metóda	ústna odpoveď
definovať základné pravidlá skladovania tovarov, potravín a nápojov v gastroprevádzke	písomná metóda	písomná úloha
vysvetliť zásady techniky obsluhy	písomná metóda	písomná úloha
obsluhovať registračnú pokladnicu, gastronomický a skladový software	praktické skúšanie	praktické predvedenie

Podmienky úspešného vykonania skúšky:
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
Formálne vzdelanie: *Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.* *Neformálne vzdelanie:* *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.*
Pokyny na realizáciu skúšky:
Formálne vzdelanie: *Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.* *Neformálne vzdelanie:* *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.*
Proces hodnotenia:
Formálne vzdelanie:

Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.

Neformálne vzdelanie:

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

Výsledné hodnotenie:

Formálne vzdelanie:

Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.

Neformálne vzdelanie:

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

Zloženie skúšobnej komisie:

Formálne vzdelanie:

Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.

Neformálne vzdelanie:

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 vzdelanie:

Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.

Neformálne vzdelanie:

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

Teoretická časť:

- 1-stupňové, alebo vyššie vzdelanie v príslušnom odbore a 5-ročná prax, alebo

- 2-stupňové vzdelanie + pedagogické minimum v príslušnom odbore

Praktická časť:

- min. úplné stredoškolské vzdelanie v danom odbore a 5-ročná prax, alebo

- 2-stupňové vzdelanie + pedagogické minimum v príslušnom odbore

Materiálne a technické podmienky skúšky:

Teoretická časť:

- učebňa
Praktická časť:
- učebňa praktickej prípravy SOŠ gastronomického zamerania, alebo hotelová akadémia, alebo
- gastronomické zariadenie s príslušným zázemím, ktoré v čase skúšky v mieste skúšky produkuje výlučne cvičné výrobky a poskytuje cvičné služby za účelom skladania skúšky

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	16.10.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	16.10.2015