

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

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

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, vinárni a ďalších zariadení verejného stravovania popísať postupy pri reklamáciách vysvetliť zásady spoločenskej komunikácie		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať základy práva a ekonomiky prevádzky, základy personálneho manažmentu, základy podvojného a jednoduchého účtovníctva a hospodársku korešpondenciu</i>	písomná metóda	test
<i>definovať zásady psychológie predaja</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť pravidlá HACCP a hygienické zásady v obchode</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať základy obchodného a pracovného práva pre prácu v obchode a gastronómii</i>	písomná metóda	test
<i>opísať princípy marketingu a reklamy v oblasti služieb</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vysvetliť prevádzku reštaurácií, vinárni a ďalších zariadení verejného stravovania</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>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</i>	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
<i>definovať krízový manažment, manažment konfliktu a manažment času</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať metódy riadenia prevádzky reštaurácie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s

		vysvetlením
<i>popísať metódy koučovania zamestnancov s apelom na zvýšenie výkonnosti</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>navrhnuť smeny zamestnancov podľa zadania</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>špecifikovať a vysvetliť práce v prevádzke a pri gastronomických akciách</i>	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
<i>popísať zásady spoločenského a profesionálneho vystupovania</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>prezentovať a propagovať podnik podľa zadania typu</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>pripraviť podklady a doklady na spracovávanie objednávok podľa zadania</i>	praktické skúšanie	praktické cvičenie
<i>popísať základné zmluvné podmienky s obchodnými partnermi</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vyhodnotiť výsledky činnosti organizácie podľa zadania (vrátane vyhodnotenia zadaných štatistík)</i>	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 poukázok 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
<i>definovať predaj doplnkového tovaru a služieb</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať činnosti pracovníkov zverených úsekov v oblasti stravovania</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>definovať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou a bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukázok a kupónov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>predviesť vybavovanie simulovanej sťažnosti a reklamácie</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>popísať zásady dodržiavania BOZP, PO a hygienických noriem v reštauračných zariadeniach</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať štandardy prevádzky, dennej rutiny a zákazníckeho servisu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>určiť potravinárske suroviny</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>popísať štandardy skladovania potravinárskych surovín</i>	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
<i>popísať zásady organizácie prevádzky - na príklade z praxe</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať gastronomické pravidlá a zásady pri zostavovaní jedálnych a nápojových lístkov</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
<i>popísať strojové a technické vybavenie prevádzky</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>charakterizovať technologický postup pri výrobe jedál - na základe vybraného príkladu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať základné pravidlá skladovania tovarov, potravín a nápojov v gastroprevádzke</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>vysvetliť zásady techniky obsluhy</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>obsluhovať registračnú pokladnicu, gastronomický a skladový software</i>	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: <i>Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.</i> Neformálne vzdelanie: <i>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:
Formálne vzdelanie: <i>Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.</i> Neformálne vzdelanie: <i>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:
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