Názov kvalifikácie: Manažér kaviarne a baru

Kód kvalifikácie	C1412002-00706
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	1412002 Riadiaci pracovník (manažér) kaviarne a baru
SK NACE Rev.2	I UBYTOVACIE A STRAVOVACIE SLUŽBY, 56 Činnosti reštaurácií a pohostinstiev
Doklad o získanej kvalifikácii	-
Názov povolania	Bar manager, Caffee manager

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
popísať postupy pri reklamáciách
popísať zásady spoločenskej komunikácie
popísať psychológiu predaja
definovať zásady BOZP, PO a HACCP
popísať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou a bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukážok a kupónov
popísať základy obchodného a pracovného práva pre prácu v obchode a gastronómii
definovať krízový manažment a manažment konfliktu
charakterizovať ekonomiku podnikateľského subjektu všeobecne
definovať marketing a reklamu v oblasti služieb
vysvetliť hygienicko-sanitačné činnosti v predajných a skladových priestoroch a dodržiavanie hygienických predpisov pri manipulácii s tovarom
charakterizovať postupy pri skladovaní tovarov, surovín a nápojov
vysvetliť zásady techniky obsluhy
popísať zásady organizácie prevádzky - vysvetliť poznatky o potravinách, nápojoch a technológii ich výroby, prezentácii a predaji
popísať gastronomické pravidlá a zásady pri zostavovaní jedálnych a nápojových lístkov
popísať strojové a technické vybavenie prevádzky
charakterizovať používané suroviny, nápoje a potraviny - tovaroznalectvo
popísať druhy kávy, alkoholických nápojov nealkoholických nápojov
popísať jednotlivé druhy alkoholických nápojov, ich výrobu a skladovanie
popísať jednotlivé odrody kávy, ich pestovanie, spracovanie a skladovanie
definovať technologické postupy pri príprave kávy, miešaných nápojov, mliečnych koktejlov a podobne
popísať hygienické zásady pri práci s potravinami
Zručnosti:
aplikovať manažment času
zabezpečovať dodržiavanie BOZP, PO, HACCP a hygienických noriem
riadiť prevádzku kaviarne a baru
spolupracovať s vedením organizácie pri vytváraní obchodnej stratégie
organizovať práce v prevádzke a pri gastronomických akciách
plánovať nasadenie zamestnancov a rozdelenie smien
kontrolovať štandardy prevádzky, denné rutiny a zákaznícky servis
kontrolovať skladové zásoby potravín, bielizne, pomocného materiálu a prostriedkov
stanovovať ceny poskytovaných služieb a tovaru (cenové kalkulácie)
spolunavrhovať nápojový lístok a postupnosti nápojov
prejednávať zmluvné podmienky s obchodnými partnermi s cieľom zabezpečiť plynulé zásobovanie zvereného úseku

navrhovať predaj ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka
posudzovať kvalitu tovaru od dodávateľov
pripravovať podklady a doklady na spracovávanie objednávok a na uzatváranie obchodných zmlúv
viesť požadované agendy a evidencie
vyhodnocovať výsledky činnosti organizácie (vrátane vyhodnocovania štatistík)
zabezpečovať vybavovanie požiadaviek, sťažností a reklamácií zákazníkov
zabezpečovať výber, školenia, koučing a vhodnú motiváciu zamestnancov
zabezpečovať výber a riadenie dodávateľov služieb
Kompetencie:
zodpovednosť za dodržiavanie gastronomických pravidiel na pracovisku
zodpovednosť za kvalitu posktovaných služieb zvereného úseku
zodpovednosť za výsledky práce tímu i svojej práce
samostatnosť pri plnení pracovných úloh
schopnosť riadiť tím
schopnosť riešiť konfliktné situácie

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: popísať psychológiu predaja popísať základy obchodného a pracovného práva pre prácu v obchode a gastronómii charakterizovať ekonomiku podnikateľského subjektu všeobecne definovať krízový manažment a manažment konfliktu definovať marketing a reklamu v oblasti služieb		
Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
vysvetliť psychológiu predaja	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
popísať základy práva a ekonomiky prevádzky, základy personálneho managementu, základy podvojného a jednoduchého účtovníctva, hospodársku korešpodenciu, zostavovanie a kalkulácie noriem a receptúr pre výrobu a pre stanovenie predajnej ceny a základy štatistiky	písomná metóda	test
definovať ekonomiku podnikateľského subjektu	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať krízový manažment a manažment konfliktu	ústna metóda	ústna odpoveď
navrhnúť marketing a reklamu podniku podľa zadania	písomná metóda	písomná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: vysvetliť hygienicko-sanitačné činnosti v predajných a skladových priestoroch a dodržiavanie hygienických predpisov pri manipulácii s tovarom popísať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou a bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukážok a kupónov kontrolovať štandardy prevádzky, denné rutiny a zákaznícky servis posudzovať kvalitu tovaru od dodávateľov kontrolovať skladové zásoby potravín, bielizne, pomocného materiálu a prostriedkov zodpovednosť za dodržiavanie gastronomických pravidiel na pracovisku charakterizovať postupy pri skladovaní tovarov, surovín a nápojov		
Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
definovať hygienicko-sanitačné činnosti v predajných a skladových priestoroch a dodržiavanie hygienických predpisov pri manipulácii s tovarom	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením

vymenovať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou a bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukážok a kupónov	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať štandardy prevádzky, denné rutiny a zákaznícky servis	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
popísať zásady kvality tovaru a podmienky dodržiavania dodávateľov	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
popísať zásady kontroly skladových zásob potravín, bielizne, pomocného materiálu a prostriedkov	ústna metóda	ústna odpoveď
charakterizovať štandardné postupy pri skladovaní tovarov, surovín a nápojov v gastronomickej prevádzke	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

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

Hodnotená spôsobilosť:
aplikovať manažment času
organizovať práce v prevádzke a pri gastronomických akciách
spolupracovať s vedením organizácie pri vytváraní obchodnej stratégie
pripravovať podklady a doklady na spracovávanie objednávok a na uzatváranie obchodných zmlúv
viesť požadované agendy a evidencie
vyhodnocovať výsledky činnosti organizácie (vrátane vyhodnocovania štatistík)
samostatnosť pri plnení pracovných úloh

Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
definovať zásady organizácie práce v prevádzke s aplikovaním poznatkov z manažmentu času	písomná metóda	písomná úloha
vysvetliť možnosti prezentácie podniku podľa zadania	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať zásady vytvárania obchodnej stratégie	ústna metóda	ústna odpoveď
vyhodnotiť výsledky činnosti organizácie podľa zadania	písomná metóda	písomná úloha
popísať agendy a evidencie pri práci v gastronomických zariadeniach	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

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

Hodnotená spôsobilosť:
zabezpečovať dodržiavanie BOZP, PO, HACCP a hygienických noriem
plánovať nasadenie zamestnancov a rozdelenie smien
riadiť prevádzku kaviarne a baru
zabezpečovať výber, školenia, koučing a vhodnú motiváciu zamestnancov
zabezpečovať výber a riadenie dodávateľov služieb
schopnosť riadiť tím

Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
pripraviť nasadenie zamestnancov a rozdelenie smien	písomná metóda	písomná úloha
popísať nové trendy v riadení prevádzky kaviarne a baru	ústna metóda	behaviorálny rozhovor
popísať zásady výberu, školenia, koučingu a vhodnej motivácie zamestnancov	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
popísať výber a riadenie dodávateľov služieb a remeselníckych prác s ohľadom na dodržiavanie BOZP, HACCP a PO	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

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

Hodnotená spôsobilosť:
prejednávať zmluvné podmienky s obchodnými partnermi s cieľom zabezpečiť plynulé zásobovanie zvereného úseku
zabezpečovať vybavovanie požiadaviek, sťažností a reklamácií zákazníkov

stanovovať ceny poskytovaných služieb a tovaru (cenové kalkulácie)
navrhovať predaj ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka
spolunavrhovať nápojový lístok a postupnosti nápojov
samostatnosť pri plnení pracovných úloh

Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
popísať základné zmluvné podmienky s obchodnými partnermi	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať vybavovanie požiadaviek, sťažností a reklamácií zákazníkov	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
stanoviť ceny poskytovaných služieb a tovaru podľa zadania	praktické skúšanie	praktické predvedenie
navrhnúť predaj ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa zadania	praktické skúšanie	praktické predvedenie
pripraviť nápojový lístok a postupnosti nápojov podľa zadania	písomná metóda	písomná úloha

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

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

Hodnotená spôsobilosť:
popísať zásady spoločenskej komunikácie
popísať postupy pri reklamáciách
vysvetliť zásady techniky obsluhy

Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
na praktickom príklade predviesť základné zásady spoločenskej komunikácie	ústna metóda	ústna odpoveď
v nadväznosti na zásady spoločenskej komunikácie predviesť postup pri reklamácii produktu kaviarne alebo baru	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
vysvetliť základy techniky obsluhy v gastronomických zariadeniach typu bar, alebo kaviareň - na príklade	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

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

Hodnotená spôsobilosť:
popísať druhy kávy, alkoholických nápojov nealkoholických nápojov
definovať technologické postupy pri príprave kávy, miešaných nápojov, mliečnych koktejlov a podobne
popísať strojové a technické vybavenie prevádzky
charakterizovať používané suroviny, nápoje a potraviny - tovaroznalectvo
popísať hygienické zásady pri práci s potravinami
popísať jednotlivé druhy alkoholických nápojov, ich výrobu a skladovanie
popísať jednotlivé odrody kávy, ich pestovanie, spracovanie a skladovanie

Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
popísať náhodne vybrané druhy káv, alkoholických nápojov a nealkoholických nápojov	písomná metóda	písomná úloha
definovať technologické postupy príprave vybraných káv, miešaných nápojov, mliečnych kokteilov a iných nápojov	písomná metóda	písomná úloha
špecifikovať a určiť strojové a technické vybavenie kaviarne a baru, podľa jednotlivých špecializácií, alebo zameraní prevádzok	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
charakterizovať jednotlivé suroviny, nápoje a potraviny v bežnej prevádzke kaviarne a baru, ich skladovanie, hygienické zásady pri práci s nimi a ich využitie	písomná metóda	písomná úloha

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať zásady organizácie prevádzky - vysvetliť poznatky o potravinách, nápojoch a technológii ich výroby, prezentácii a predaji definovať zásady BOZP, PO a HACCP popísať gastronomické pravidlá a zásady pri zostavovaní jedálnych a nápojových lístkov		
Kritériá hodnotenia:	**Metódy hodnotenia**	**Nástroje hodnotenia**
popísať zásady organizácie prevádzky, kolobeh surovín, potravín, tovaru a nápojov od objednávky až po predaj hosťovi	ústna metóda	ústna odpoveď
opísať gastronomické pravidlá a zásady pri zostavovaní jedálnych a nápojových lístkov s cieľom maximalizácie predaja a pohodlia zákazníka	ústna metóda	ústna odpoveď
definovať zásady BOZP, HACCP a PO v gastronomickej prevádzke, ako predchádzať nebezpečných situáciám a ako zabezpečiť ochranu zamestnanca na pracovisku	písomná metóda	test
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
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.* *Neformálne vzdelávanie:* *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.* *Uchádzač o získanie kvalifikácie musí mať ukončené minimálne úplné stredoškolské vzdelanie.*
Pokyny na realizáciu skúšky:
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.* *Neformálne vzdelávanie:* *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 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.* *Neformálne vzdelávanie:* *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 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.

Neformálne vzdelávanie:

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 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.

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.

Neformálne vzdelávanie:

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

- gastronomické, kaviarenské alebo odbytové zariadenia s príslušným zázemím, ktoré v mieste skúšky produkuje výlučne cvičné výrobky a poskytuje cvičné služby za účelom skladania skúšky

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a	16.10.2015

kvalifikáciu dňa:	
Platnosť karty kvalifikácie od:	16.10.2015