

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

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

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
<i>vysvetliť psychológiu predaja</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať základy práva a ekonomiky prevádzky, základy personálneho managementu, základy podvojného a jednoduchého účtovníctva, hospodársku korešpondenciu, zostavovanie a kalkulácie noriem a receptúr pre výrobu a pre stanovenie predajnej ceny a základy štatistiky</i>	písomná metóda	test
<i>definovať ekonomiku podnikateľského subjektu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať krízový manažment a manažment konfliktu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>navrhnuť marketing a reklamu podniku podľa zadania</i>	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
<i>definovať hygienicko-sanitačné činnosti v predajných a skladových priestoroch a dodržiavanie hygienických predpisov pri manipulácii s tovarom</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením

<i>vymenovať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou a bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukážok a kupónov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať štandardy prevádzky, denné rutiny a zákaznícky servis</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať zásady kvality tovaru a podmienky dodržiavania dodávateľov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať zásady kontroly skladových zásob potravín, bielizne, pomocného materiálu a prostriedkov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>charakterizovať štandardné postupy pri skladovaní tovarov, surovín a nápojov v gastronomickej prevádzke</i>	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
viest' požadované agendy a evidencie
vyhodnocovať výsledky činnosti organizácie (vrátane vyhodnocovania štatistík)
samostatnosť pri plnení pracovných úloh

Kritériá hodnotenia:

Metódy hodnotenia

Nástroje hodnotenia

<i>definovať zásady organizácie práce v prevádzke s aplikovaním poznatkov z manažmentu času</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>vysvetliť možnosti prezentácie podniku podľa zadania</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať zásady vytvárania obchodnej stratégie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vyhodnotiť výsledky činnosti organizácie podľa zadania</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>popísať agendy a evidencie pri práci v gastronomických zariadeniach</i>	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

<i>pripraviť nasadenie zamestnancov a rozdelenie smien</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>popísať nové trendy v riadení prevádzky kaviarne a baru</i>	ústna metóda	behaviorálny rozhovor
<i>popísať zásady výberu, školenia, koučingu a vhodnej motivácie zamestnancov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať výber a riadenie dodávateľov služieb a remeselníckych prác s ohľadom na dodržiavanie BOZP, HACCP a PO</i>	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 zvereneného 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
<i>popísať základné zmluvné podmienky s obchodnými partnermi</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať vybavovanie požiadaviek, sťažností a reklamácií zákazníkov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>stanoviť ceny poskytovaných služieb a tovaru podľa zadania</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>navrhnuť predaj ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa zadania</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>pripraviť nápojový lístok a postupnosti nápojov podľa zadania</i>	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
<i>na praktickom príklade predviesť základné zásady spoločenskej komunikácie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>v nadväznosti na zásady spoločenskej komunikácie predviesť postup pri reklamacii produktu kaviarne alebo baru</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
<i>vysvetliť základy techniky obsluhy v gastronomických zariadeniach typu bar, alebo kaviareň - na príklade</i>	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 koktejlův 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
<i>popísať náhodne vybrané druhy káv, alkoholických nápojov a nealkoholických nápojov</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>definovať technologické postupy príprave vybraných káv, miešaných nápojov, mliečnych koktejlův a iných nápojov</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>špecifikovať a určiť strojové a technické vybavenie kaviarne a baru, podľa jednotlivých špecializácií, alebo zameraní prevádzok</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>charakterizovať jednotlivé suroviny, nápoje a potraviny v bežnej prevádzke kaviarne a baru, ich skladovanie, hygienické zásady pri práci s nimi a ich využitie</i>	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 hostovi	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 nebezpečným situáciám a ako zabezpečiť ochranu zamestnanca na pracovisku	písomná metóda	test
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
Formálne vzdelávanie: <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> Neformálne vzdelávanie: <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i> <i>Uchádzač o získanie kvalifikácie musí mať ukončené minimálne úplné stredoškolské vzdelanie.</i>
Pokyny na realizáciu skúšky:
Formálne vzdelávanie: <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> Neformálne vzdelávanie: <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 vzdelávanie: <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> Neformálne vzdelávanie: <i>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:</i> <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> <i>Neformálne vzdelávanie:</i> <i>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:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> <i>Neformálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> <i>Neformálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i> <i>Teoretická časť:</i> - 1-stupňové, alebo vyššie vzdelanie v príslušnom odbore a 5-ročná prax, alebo - 2-stupňové vzdelanie + pedagogické minimum v príslušnom odbore <i>Praktická časť:</i> - 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:
<i>Teoretická časť:</i> - učebňa <i>Praktická časť:</i> - učebňa praktickej prípravy SOŠ gastronómického zamerania alebo hotelová akadémia - gastronómické, kaviarenské alebo odbytové zariadenia s príslušným zázemím, ktoré v mieste skúšky produkuje výlučne cvičné výrobky a poskytuje cvičné služby za účelom skladania skúšky

kvalifikáciu dňa:	
Platnosť karty kvalifikácie od:	16.10.2015