

## Složitá obsluha hostů (kód: 65-008-H)

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Autorizující orgán:</b>            | Ministerstvo pro místní rozvoj                |
| <b>Skupina oborů:</b>                 | Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65) |
| <b>Týká se povolání:</b>              | Číšník  |
| <b>Kvalifikační úroveň NSK - EQF:</b> | 3   |

### Odborná způsobilost

| Název  | Úroveň |
|--|--------|
| Vyúčtování tržeb   | 3      |
| Uvedení hostů, poskytnutí pomoci při výběru z jídelního lístku   | 3      |
| Vyřizování objednávek hostů  | 3      |
| Sestavení jídelního lístku a sledu pokrmů  | 3      |
| Inkasování plateb od hostů   | 3      |
| Příprava a podávání nápojů   | 3      |
| Ošetřování a skladování nápojů   | 3      |
| Nakládání s inventářem   | 2      |
| Skladování potravinářských surovin   | 3      |
| Rozlišení základních způsobů obsluhy a akcí  | 3      |
| Příprava a výzdoba tabulí a prostor  | 3      |
| Podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou  | 3      |
| Obsluha zařízení v odbytovém středisku   | 3      |
| Obsluha výčepních zařízení   | 3      |
| Podávání pokrmů a nápojů složitou obsluhou   | 3      |
| Výroba míchaných nápojů  | 3      |
| Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO  | 3      |
| Organizování práce v provozu a při gastronomických akcích  | 3      |
| Provádění hygienicko-sanitační činnosti v potravinářských provozech a dodržování hygienických předpisů | 3      |

### Platnost standardu

Standard je platný od:

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Vyúčtování tržeb

| Kritéria hodnocení             | Způsoby ověření                      |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| a) Využívat zúčtovací techniku | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Vyúčtovat bezchybně tržby   | Praktické předvedení                 |

Je třeba splnit obě kritéria.

### Uvedení hostů, poskytnutí pomoci při výběru z jídelního lístku

| Kritéria hodnocení  | Způsoby ověření                      |
|---|--------------------------------------|
| a) Uvést hosty ke stolům                                      | Praktické předvedení                 |
| b) Orientovat hosty v nabídce pokrmů a nápojů                 | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Řešit obvyklé i neobvyklé situace u stolu                  | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Profesionálně jednat s hosty, komunikovat i v cizím jazyce | Ústní ověření                        |

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Vyřizování objednávek hostů

| Kritéria hodnocení  | Způsoby ověření      |
|---|----------------------|
| a) Přijmout a evidovat objednávku hosta – přesně a rychle           | Praktické předvedení |
| b) Předat objednávku úseku výroby                                   | Praktické předvedení |
| c) Převzít objednané pokrmy a nápoje ve správném množství a kvalitě | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Sestavení jídelního lístku a sledu pokrmů

| Kritéria hodnocení   | Způsoby ověření                        |
|--|--|
| a) Sestavit jídelní a nápojový lístek                            | Praktické předvedení a písemné ověření |
| b) Sestavit menu pro danou příležitost                           | Praktické předvedení a písemné ověření |
| c) Rozlišit jednotlivé druhy nápojů podle jejich charakteristiky | Ústní ověření                          |

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Inkasování plateb od hostů

| Kritéria hodnocení   | Způsoby ověření      |
|--|----------------------|
| a) Provést vyúčtování s hostem – připravit a předložit účet                                    | Praktické předvedení |
| b) Přijmout a vyúčtovat platbu s hostem, použít různé formy platebního styku podle přání hosta | Praktické předvedení |
| c) Využít zúčtovací techniku   | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Příprava a podávání nápojů

| Kritéria hodnocení  | Způsoby ověření                      |
|---|--------------------------------------|
| a) Zvolit vhodné a kvalitní suroviny v požadovaném množství                               | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Připravit nápoje běžně zařazené na nápojovém lístku                                    | Praktické předvedení                 |
| c) Použít adekvátní technologické vybavení a inventář                                     | Praktické předvedení                 |
| d) Servírovat různé druhy nápojů v souladu s obecně platnými pravidly pro jejich podávání | Praktické předvedení                 |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Ošetřování a skladování nápojů

| Kritéria hodnocení  | Způsoby ověření |
|---|-----------------|
| a) Skladovat a ošetřovat nápoje podle jejich druhů                            | Ústní ověření   |
| b) Použít adekvátní technologická zařízení při ošetřování a skladování nápojů | Ústní ověření   |

**Je třeba splnit obě kritéria.**

### Nakládání s inventářem

| Kritéria hodnocení                                     | Způsoby ověření      |
|--|----------------------|
| a) Použít inventář v souladu s jeho určením            | Praktické předvedení |
| b) Zkontrolovat, převzít (vydat) požadovaný inventář   | Praktické předvedení |
| c) Zabezpečit a uskladnit inventář po ukončení provozu | Praktické předvedení |
| d) Ošetřovat a udržovat inventář                       | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Skladování potravinářských surovin

| Kritéria hodnocení                                | Způsoby ověření      |
|---|----------------------|
| a) Skladovat potraviny podle hygienických norem   | Praktické předvedení |
| b) Zhotovit doklad o příjmu a výdeji zboží        | Písemné ověření      |
| c) Zkontrolovat, převzít a vydat požadované zboží | Praktické předvedení |
| d) Skladovat a ošetřovat potravinářské suroviny   | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Rozlišení základních způsobů obsluhy a akcí

| Kritéria hodnocení   | Způsoby ověření |
|--|-----------------|
| a) Popsat rozdíly mezi jednotlivými způsoby obsluhy (restaurační, kavárenský, slavnostní)                  | Ústní ověření   |
| b) Popsat druhy a základní členění gastronomických akcí (recepce, galavečeře, cocktail, brunch, raut atd.) | Ústní ověření   |

**Je třeba splnit obě kritéria.**

### Příprava a výzdoba tabulí a prostor

| Kritéria hodnocení   | Způsoby ověření         |
|--|-------------------------|
| a) Navrhnout dispoziční řešení a výzdobu podle charakteru příležitosti a způsobu obsluhy   | Písemné a ústní ověření |
| b) Realizovat esteticky a nápaditě výzdobu prostor a tabulí                                | Praktické předvedení    |
| c) Připravit tabuli pro slavnostní stolování podle zadání s využitím příslušného inventáře | Praktické předvedení    |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou

| Kritéria hodnocení   | Způsoby ověření      |
|--|----------------------|
| a) Obsluhovat hosty v souladu s pravidly techniky obsluhy                  | Praktické předvedení |
| b) Použít vhodný inventář v souladu s jeho určením                         | Praktické předvedení |
| c) Komunikovat profesionálně s hostem (i v cizím jazyce)                   | Ústní ověření        |
| d) Použít vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Obsluha zařízení v obytném středisku

| Kritéria hodnocení   | Způsoby ověření                      |
|--|--------------------------------------|
| a) Připravit technologická zařízení k provozu                              | Praktické předvedení                 |
| b) Použít vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Obsluhovat technologická zařízení                                       | Praktické předvedení                 |
| d) Zabezpečit technologická zařízení po ukončení provozu                   | Praktické předvedení                 |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Obsluha výčepních zařízení

| Kritéria hodnocení   | Způsoby ověření      |
|--|----------------------|
| a) Ošetřit výčepní zařízení v souladu s hygienickými a technologickými normami | Praktické předvedení |
| b) Obsluhovat výčepní zařízení a čepovat pivo                                  | Praktické předvedení |

Je třeba splnit obě kritéria.

### Podávání pokrmů a nápojů složitou obsluhou

| Kritéria hodnocení   | Způsoby ověření                      |
|--|--------------------------------------|
| a) Sestavit menu pro slavnostní příležitost podle gastronomických pravidel                 | Praktické předvedení                 |
| b) Připravit pracoviště pro složitou obsluhu, používat vhodný inventář                     | Praktické předvedení                 |
| c) Provádět servis pokrmů a nápojů formou složité obsluhy, dohotovování pokrmů před hostem | Praktické předvedení                 |
| d) Provést obsluhu při slavnostních příležitostech   | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Komunikovat s hostem (i v cizím jazyce) a dodržovat profesní etiku                      | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Použít vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze                 | Praktické předvedení                 |

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Výroba míchaných nápojů

| Kritéria hodnocení   | Způsoby ověření            |
|--|----------------------------|
| a) Charakterizovat přípravu míchaných nápojů, používané suroviny | Písemné nebo ústní ověření |
| b) Zvolit vhodné suroviny v požadovaném množství                 | Praktické předvedení       |
| c) Připravit míchané nápoje podle receptury                      | Praktické předvedení       |
| d) Použít adekvátní technologická zařízení a inventář            | Praktické předvedení       |

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO

| Kritéria hodnocení   | Způsoby ověření |
|--|-----------------|
| a) Dodržovat bezpečnostní pravidla spojená s ochranou majetku a zdraví hostů | Ústní ověření   |
| b) Dodržovat pravidla BOZP   | Ústní ověření   |
| c) Dodržovat pravidla požární ochrany  | Ústní ověření   |

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Organizování práce v provozu a při gastronomických akcích

| Kritéria hodnocení  | Způsoby ověření      |
|---|----------------------|
| a) Připravit pracoviště na provoz nebo na gastronomickou akci   | Praktické předvedení |
| b) Převzít úkoly podle pracovních plánů   | Praktické předvedení |
| c) Dodržet posloupnost prací a časový harmonogram   | Praktické předvedení |
| d) Zajistit zabezpečení inventáře po ukončení provozu nebo gastronomické akce                             | Praktické předvedení |
| e) Provést úklid pracoviště v souladu s hygienickými předpisy po ukončení provozu nebo gastronomické akce | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Provádění hygienicko-sanitační činnosti v potravinářských provozech a dodržování hygienických předpisů

| Kritéria hodnocení  | Způsoby ověření                      |
|---|--------------------------------------|
| a) Dodržovat hygienu osobní a hygienu práce v průběhu pracovních činností | Praktické předvedení                 |
| b) Uplatňovat postupy založené na principu kritických bodů HACCP          | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Během provozu i po jeho ukončení dodržovat sanitační řád               | Praktické předvedení                 |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Organizační a metodické pokyny

### Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.

Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO). Zdravotní způsobilost je vyžadována (odkaz na NSP: [http://katalog.nsp.cz/karta\\_tp.aspx?id\\_jp=162&kod\\_sm1=18](http://katalog.nsp.cz/karta_tp.aspx?id_jp=162&kod_sm1=18)).

Všechny osoby, které se přímo zúčastní zkoušky, musí mít platný zdravotní průkaz pro práci v potravinářství.

Jednotlivá kritéria se ověřují uvedenými nástroji hodnocení a zaměřují se jak na proces, tak na výsledek.

Ověřování bude provedeno v gastronomickém středisku při simulovaných nebo reálných akcích. Může se jednat o obsluhu při slavnostních příležitostech – banketech, koktejlech, rautech a dalších společenských příležitostech.

Při ověřování splnění kritérií založených na formě praktického předvedení je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů, k dodržování pravidel obsluhy, ke kvalitě komunikace s hostem i k časovému hledisku.

Praktické předvedení činností uchazeč doplní slovním vysvětlením. Bude provedena kontrola kvality vykonané práce.

Po celou dobu hodnocení je sledováno dodržování hygienických předpisů, předpisů bezpečnosti práce a techniky obsluhy, dodržování časového harmonogramu, estetická hlediska, profesionální chování.

### Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „vyhověl“ nebo „nevyhověl“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil pro všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

### Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované právnické osoby.

### **Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby**

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

- a) Střední vzdělání s výučním listem v oboru vzdělání kuchař-číšník a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích činnostech v oblasti gastronomie nebo ve funkci učitele praktického vyučování, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
- b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru gastronomie, hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích činnostech v oblasti gastronomie nebo ve funkci učitele praktického vyučování, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
- c) Vyšší odborné vzdělání v oblasti hotelnictví nebo gastronomie a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích činnostech v oblasti gastronomie nebo ve funkci učitele praktického vyučování, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
- d) Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích činnostech v oblasti gastronomie, hotelnictví nebo ve funkci učitele odborných předmětů, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
- e) Dílčí kvalifikace Složitá obsluha hostů a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let praxe v gastronomickém provozu nebo v úseku zahrnujícím pracoviště s činnostmi předmětné kvalifikace, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: [www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)

### **Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky**

- Restaurační prostory
- Vhodné pracovní oblečení
- Příjemky, výdejky zboží a surovin
- Běžný inventář a vybavení odbytového střediska
- Technologické vybavení odbytového střediska – např. barové a výčepní zařízení, kávovary, nápojové automaty, chladicí a čisticí zařízení
- Suroviny a pokrmy podle zadání
- Výpočetní technika

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání.



## **Doba přípravy na zkoušku**

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 60 až 100 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

## **Doba pro vykonání zkoušky**

Celková doba trvání vlastní zkoušky (bez času na přestávky a na přípravu) je 5 až 7 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.