Složitá obsluha hostů (kód: 65-008-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání: Číšník
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 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: 22.11.2011 do: 20.10.2022

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 odbytovém 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).
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 řídících 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 řídících 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 řídících 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 řídících 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

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.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnotící standard připravila SR pro pohostinství, gastronomii a cestovní ruch, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Asociace hotelů a restaurací (AHR)