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, servírka
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 teplých nápojů	3
Ošetřování a skladování nápojů	3
Nakládání s inventářem	2
Skladování potravinářských surovin	3
Příprava a výzdoba tabulí a prostor	3
Podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou	3
Podávání pokrmů a nápojů hostům při bufetovém uspořádání	3
Obsluha zařízení v odbytovém středisku	3
Obsluha výčepních zařízení	3
Podávání pokrmů a nápojů složitou obsluhou	3
Výroba míchaných nápojů	3
Organizování práce v provozu a při gastronomických akcích	3
Provádění hygienicko-sanitační činnosti v potravinářských provozech, dodržování bezpečnostních předpisů a zásad bezpečnosti potravin	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 07.08.2007 do: 01.02.2012

Kritéria a způsoby hodnocení

Vyúčtování tržeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Využívat zúčtovací techniku	Praktické předvedení + slovní zdůvodnění
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 + slovně
c) Řešit obvyklé i neobvyklé situace u stolu	Praktické předvedení + slovní komunikace
d) Profesionálně jednat s hosty, komunikovat i v cizím jazyce	Slovní komunikace

Je třeba splnit všechna kritéria

Vyřizování objednávek hostů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout a evidovat objednávku hosta - přesně a rychle	Praktické předvedení s písemným záznamem
b) Předat objednávku úseku výroby	Praktické předvedení
c) Převzít objednané pokrmy a nápoje	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria

Sestavení jídelního lístku a sledu pokrmů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Sestavit jídelní (nápojový, nabídkový) lístek	Praktické předvedení + písemně
b) Sestavit menu pro danou příležitost	Praktické předvedení + písemně

Je třeba splnit a) nebo b)

Inkasování plateb od hostů

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

Je třeba splnit všechna kritéria

Příprava teplých nápojů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Volit vhodné a kvalitní suroviny v požadovaném množství	Praktické předvedení + slovně
b) Připravovat teplé nápoje běžně zařazené na nápojovém lístku	Praktické předvedení
c) Používat adekvátní technologické vybavení a inventář	Praktické předvedení
d) Servírovat různé druhy nápojů podle jejich charakteru	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria

Ošetřování a skladování nápojů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Rozlišovat jednotlivé druhy nápojů	Slovní vysvětlení
b) Skladovat a ošetřovat nápoje podle jejich druhů	Slovní vysvětlení + praktické předvedení
c) Používat adekvátní technologická zařízení při ošetřování a skladování nápojů	Praktické předvedení + slovní vysvětlení

Je třeba splnit všechna kritéria

Nakládání s inventářem

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Používat inventář v souladu s jeho určením	Praktické předvedení
b) Vést evidenci inventáře, vést záznamy o pohybu inventáře	Písemně nebo slovně vysvětlit
c) Zkontrolovat, převzít (vydat) požadovaný inventář	Praktické předvedení
d) Zabezpečit a uskladnit inventář po ukončení provozu	Praktické předvedení
e) Ošetřovat a udržovat inventář	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria

Skladování potravinářských surovin

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Skladovat potraviny a nápoje podle hygienických norem	Praktické předvedení
b) Evidovat pohyb skladových zásob	Písemně nebo na PC
c) Zhotovit doklad o příjmu a výdeji zboží	Písemně
d) Zkontrolovat, převzít a vydat požadované zboží	Praktické předvedení
e) Skladovat a ošetřovat potravinářské suroviny	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria

Příprava a výzdoba tabulí a prostor

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

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) Používat vhodný inventář v souladu s jeho určením	Praktické předvedení
c) Komunikovat profesionálně s hostem (i v cizím jazyce)	Slovní komunikace
d) Používat vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze bezpečně a ekonomicky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria

Podávání pokrmů a nápojů hostům při bufetovém uspořádání

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provádět servis pokrmů z nabídky	Praktické předvedení
b) Obsluhovat kvalitně, efektivně a dodržovat zásady techniky obsluhy	Praktické předvedení
c) Komunikovat s hostem a dodržovat profesní etiku	Slovní komunikace
d) Připravit nabídkový stůl, používat vhodný inventář	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria

Obsluha zařízení v odbytovém středisku

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Připravit za dodržení bezpečnostních zásad technologická zařízení k provozu	Praktické předvedení
b) Používat vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze bezpečně a ekonomicky	Praktické předvedení + slovně
c) Zabezpečit technologická zařízení po ukončení provozu	Praktické předvedení
d) Obsluhovat čisticí a mycí zařízení	Praktické předvedení
e) Obsluhovat chladicí a mrazicí zařízení	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria

Obsluha výčepních zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Ošetřovat výčepní zařízení v souladu s hygienickými a technologickými normami	Praktické předvedení
b) Obsluhovat výčepní zařízení a čepovat pivo	Praktické předvedení + slovně

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) Provádět obsluhu při slavnostních příležitostech	Praktické předvedení
e) Komunikovat s hostem (i v cizím jazyce) a dodržovat profesní etiku	Praktické předvedení + slovní komunikace
f) Používat vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze bezpečně a ekonomicky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria

Výroba míchaných nápojů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat přípravu míšených nápojů, používané suroviny	Písemně nebo slovně
b) Volit vhodné suroviny v požadovaném množství	Praktické předvedení
c) Připravovat míchané nápoje podle receptury	Praktické předvedení
d) Používat adekvátní technologická zařízení a inventář	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria

Organizování práce v provozu a při gastronomických akcích

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Příprava pracoviště na provoz nebo na gastronomickou akci - zhodnotit funkčnost a připravenost pracoviště	Praktické předvedení
b) Převzít úkoly podle pracovních plánů	Praktické předvedení + slovně
c) Dodržovat časovou posloupnost prací a dodržovat 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, dodržování bezpečnostních předpisů a zásad bezpečnosti potravin

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 + slovně
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 stanoví, 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 BOZP a PO.
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 buď na proces, nebo na výsledek (zřídka i na oboje).
Uchazeči bude zadána příprava konkrétních činností a úkolů při obsluze hosta, které si autorizovaná osoba předem připraví a rozpracuje podle kritérií.
Ověřování by mělo být provedeno v gastronomickém středisku, které je určující pro provádění obsluhy. Může se jednat o obsluhu při slavnostních příležitostech - banketech, koktejlech, rautech a dalších společenských příležitostech. Bude hodnocena technika obsluhy a organizace práce, hodnocení úrovně komunikace s hostem, společenské a profesionální chování. Způsob a správnost vyúčtování s hostem. Uchazeči bude zadáno připravit konečné denní vyúčtování tržby, přičemž bude kladen důraz na správné technické provedení - práce na kontrolní pokladně nebo PC, správnost vyplnění dokladů a numerická správnost celé transakce. Zhodnocena bude bezchybnost při vyúčtování tržeb. Pro přípravu slavnostní tabule bude zadáno určité téma, způsob obsluhy i počet hostů.
Při zadávání se doporučují např. tyto činnosti:
- Obsluha hostů v základní formě složité obsluhy
- Složitý úkol dle možností střediska
- Příprava slavnostní tabule pro 4 až 6 osob
- Vyúčtování provádět na základě sestaveného menu pro slavnostní hostinu

Při ověřování splnění kritérií založených na formě praktického předvedení je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů, k dodržování pravidel složité obsluhy, ke kvalitě komunikace s hostem i k časovému hledisku.
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 zkoušce. Pro zápis hodnocení jednotlivých kritérií lze použít různé značky, ale výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít "vyhověl" nebo "nevyhověl" v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Návrh na výsledné hodnocení zkoušky zní buď "vyhověl", pokud uchazeč vyhověl pro všechny kompetence, nebo "nevyhověl", pokud uchazeč pro některou kompetenci nevyhověl. Konečné hodnocení uchazeče probíhá na základě těchto návrhů podle § 18 odst. 7 zákona č. 179/2006 Sb.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou nebo před jedním autorizovaným zástupcem.

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

Autorizovaná osoba musí mít nejméně střední vzdělání s maturitní zkouškou a současně musí splňovat jednu z následujících variant požadavků:
Střední vzdělání s výučním listem + maturitní zkouška a alespoň 5 let praxe ve funkci mistra (vedoucího) provozu nebo úseku zahrnujícího pracoviště s činnostmi předmětné kvalifikace, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.
Alespoň 5 let praxe ve funkci učitele odborného výcviku v oboru gastronomie, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.
Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti gastronomie a alespoň 5 let praxe ve funkci mistra (vedoucího) provozu nebo úseku zahrnujícího pracoviště s činnostmi předmětné kvalifikace, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.
Vyšší odborné vzdělání v oblasti gastronomie, hotelnictví a alespoň 5 let praxe ve funkci mistra (vedoucího) provozu nebo úseku zahrnujícího pracoviště s činnostmi předmětné kvalifikace, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.
Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na potravinářskou technologii, veterinární hygienu, gastronomii, zemědělství + alespoň 5 let praxe ve funkci mistra (vedoucího) provozu nebo úseku zahrnujícího pracoviště s činnostmi předmětné kvalifikace, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.

Další požadavky:
- Autorizovaná osoba musí mít zdravotní průkaz pro práci v potravinářství
- Autorizovaná osoba, která nemá odbornou kvalifikaci dle příslušných ustanovení dle 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), musí absolvovat přípravu zaměřenou na uznávání výsledků neformálního vzdělávání a informálního učení, nebo přípravu zaměřenou na základní znalosti v oblasti pedagogických věd s těžištěm v problematice zkoušení v rozsahu minimálně 12 hodin.
- Autorizovaná osoba musí mít základní dovednosti práce s počítačem a s internetem (stačí doložit čestné prohlášení).
- Autorizovaná osoba musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC, tisku jednotného osvědčení a zasílání s vyhodnocením elektronickou poštou (stačí doložit čestné prohlášení).

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.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Prostory a přísun potřebné energie odpovídající bezpečnostním a hygienickým předpisům
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

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je do 30 minut.

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 podle zadaných výrobků rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard byl zpracován ve spolupráci s oborovou skupinou gastronomie, hotelnictví, turismus při NÚOV, sekcí pro NSK, jejímiž členy jsou zástupci následujících organizací:
Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
Asociace hotelů a restaurací ČR
Asociace kuchařů a cukrářů ČR
Česká barmanská asociace
Asociace sommelierů ČR
SOU gastronomie Praha 10
Střední hotelová škola Praha 10
Střední škola hotelnictví a gastronomie, Frenštát p. Radhoštěm, příspěvková organizace
Národní ústav odborného vzdělávání