

## 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, servírka
<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 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

## 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.

## Autoři standardu

### Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační standard byl zpracován ve spolupráci s oborovou skupinou gastronomie, hotelnictví, turismus při NÚOV, sekci 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