Výpomoc při obsluze hostů (kód: 65-012-E)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání: Pomocný číšník
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 2

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Příprava a podávání nápojů	2
Příprava teplých nápojů	2
Ošetřování a skladování nápojů	2
Nakládání s inventářem	2
Skladování potravinářských surovin	2
Výpomoc při podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou	2
Obsluha technologických zařízení v provozu	2
Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO	2
Provádění hygienicko-sanitační činnosti v potravinářských provozech a dodržování hygienických předpisů	2

Platnost standardu

Standard je platný od: 10.04.2018 do: 20.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

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.

Příprava teplých nápojů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zvolit vhodné a kvalitní suroviny v požadovaném množství	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Připravit teplé nápoje běžně zařazené na nápojovém lístku	Praktické předvedení
c) Použít adekvátní technologické vybavení	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Ošetřování a skladování nápojů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Rozlišit jednotlivé druhy studených nápojů (nealkoholické, alkoholické)	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Uvést zásady při skladování a ošetřování nápojů podle jejich druhů (nealkoholické nápoje, čepované pivo, láhvové víno)	Ústní ověření
c) Použít adekvátní technologická zařízení při ošetřování a skladování nápojů	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nakládání s inventářem

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Použít inventář v souladu s jeho určením	Praktické předvedení
b) Uvést zásady pro ošetřování a udržování inventáře	Ústní ověření
c) Zabezpečit a uskladnit inventář po ukončení provozu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Skladování potravinářských surovin

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Dodržet pravidla pro skladování potravin a nápojů podle hygienických norem	Praktické předvedení
b) Evidovat pohyb skladových zásob	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Zhotovit doklad o příjmu a výdeji zboží	Praktické předvedení
d) Zkontrolovat, převzít a vydat požadované zboží	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Výpomoc při podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Obsluhovat hosty v souladu s pravidly techniky obsluhy a podle zadaných pokynů	Praktické předvedení
b) Použít vhodný inventář v souladu s jeho určením	Praktické předvedení
c) Použít vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze	Praktické předvedení
d) Předvést výpomoc při cateringových službách	Praktické předvedení
e) Dodržovat zásady profesního odívání a etikety	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha technologických zařízení v provozu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Připravit technologická zařízení k provozu	Praktické předvedení
b) Bezpečně používat technologická zařízení v souladu s jejich určením	Praktické předvedení
c) Ošetřit a zabezpečit technologická zařízení po ukončení provozu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO

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

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) Provést úklid pracoviště po ukončení provozu v souladu s hygienickými požadavky	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě 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), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam. Zdravotní způsobilost pro vykonání pracovních činností této profesní kvalifikace je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP: http://katalog.nsp.cz/p/pomocny-cisnik/102628.html)
Všechny osoby, které se přímo zúčastní zkoušky, musí mít platný zdravotní průkaz pro práci v potravinářství.
Uchazeč musí mít v průběhu ověřování vlastní pracovní oděv a pracovní obuv v souladu s hygienickými a estetickými požadavky.

Jednotlivá kritéria se ověřují uvedenými nástroji hodnocení a zaměřují se na proces a výsledek.
Autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce rozpracuje kritéria podrobně podle charakteru konkrétních zadaných úkolů.
Kompetence: Příprava a podávání nápojů: kritérium b) *Připravit nápoje běžně zařazené na nápojovém lístku* - pro potřeby zkoušky uchazeč připraví minimálně 3 nápoje běžně zařazené na nápojovém lístku (například točenou limonádu, milk shake, domácí limonádu, čepované pivo, vinný střik apod.)
Kompetence: Příprava a podávání nápojů: kritérium d) *Servírovat různé druhy nápojů v souladu s obecně platnými pravidly pro jejich podávání* - pro potřeby zkoušky uchazeč naservíruje minimálně 3 druhy nápojů.
Kompetence: Příprava teplých nápojů: kritérium b) *Připravit teplé nápoje běžně zařazené na nápojovém lístku* - pro potřeby zkoušky uchazeč připraví 2 teplé nápoje běžně zařazené na nápojovém lístku (například Espresso kávu, Latte macchiato).
Kompetence: Ošetřování a skladování nápojů: kritérium a) *Rozlišit jednotlivé druhy nápojů* - pro potřeby zkoušky uchazeč rozliší minimálně 3 nealkoholické a 3 alkoholické nápoje.
Kompetence: Ošetřování a skladování nápojů: kritérium b) *Uvést zásady při skladování a ošetřování nápojů podle jejich druhů* - uchazeč uvede zásady skladování a ošetřování u nealkoholických nápojů, čepovaného piva, láhvového vína.
Kompetence: Nakládání s inventářem: kritérium a) *Použít inventář v souladu s jeho určením* - při provádění zadaných úkolů v rámci zkoušky je používán malý a velký stolní inventář v souladu s jeho určením.
Kompetence: Výpomoc při podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou: kritérium c) *Použít vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze* - pro konkrétní činnosti (přípravu, servis pokrmů a nápojů) jsou využita vhodná technologická zařízení, například ohřívací stoly, výčepní zařízení, přístroje na přípravu kávy a ostatní technologická zařízení běžně dostupná v restauračním provozu.
Kompetence: Výpomoc při podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou: kritérium d) *Předvést výpomoc při cateringových službách* - pro potřeby zkoušky se jedná o následující výpomoc uchazeče: doplňování zboží, sklízení použitého inventáře, ošetřování inventáře.

Suroviny a pokrmy podle zadání: Suroviny a pokrmy určené k servisu jsou dány nabídkou odbytového střediska (například předkrmy, polévky, hlavní jídla, dezerty). Minimální požadavek na uchazeče je servis 2 pokrmů z uvedených druhů.

Zkouška probíhá v reálném prostředí (odbytové středisko) nebo ve školní restauraci, která je součástí odborné školy.

Po celou dobu hodnocení je sledována kvalita a postup prováděné práce, dodržování předpisů bezpečnosti práce a zásad profesionální komunikace s hosty, dodržování časového harmonogramu.

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 „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil 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 s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

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 oblasti gastronomie v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele praktického vyučování / odborných předmětů v oblasti gastronomie.
b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru gastronomie nebo hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti gastronomie v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele praktického vyučování / odborných předmětů v oblasti gastronomie.
c) Vyšší odborné vzdělání v oboru hotelnictví nebo gastronomie a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti gastronomie v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele praktického vyučování / odborných předmětů v oblasti gastronomie.
d) Vysokoškolské vzdělání získané v bakalářském či vyšším stupni studijního programu a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti gastronomie nebo hotelnictví v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele odborných předmětů / praktického vyučování v oblasti gastronomie.
e) Profesní kvalifikace 65-008-H Složitá obsluha hostů a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v gastronomickém provozu v řídících činnostech v oblasti gastronomie.

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, může 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) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
- Autorizovaná osoba 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: Ministerstvo pro místní rozvoj, www.mmr.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

– Odbytové středisko (restaurace, kavárna, vinárna) nebo školní restaurace
– Běžný inventář a vybavení odbytového střediska: malý a velký stolní inventář, stolový a sedací inventář, pomocné stoly a vozíky
– Vhodný pracovní oděv a pracovní obuv
– Technologické vybavení odbytového střediska – barové nebo výčepní zařízení, přístroje na přípravu kávy, nápojové automaty, chladicí zařízení
– Suroviny a pokrmy podle zadání: suroviny na přípravu nápojů (káva, mléko, cukr, limonády, nealkoholické a alkoholické nápoje), pokrmy dle aktuální nabídky odbytového střediska v minimálním množství 2 pokrmů z uvedených druhů (předkrm nebo polévka, hlavní jídlo, moučník)
– Výpočetní technika včetně zařízení pro elektronickou evidenci tržeb

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím 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 po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 20 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 jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 1,5 až 2 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace 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 kuchařů a cukrářů ČR
Bidvest Czech Republic, s. r. o.
Eden Group, a. s., Karlovy Vary
Hotelový řetězec Accor
Soukromá hotelová škola BUKASCHOOL, Most