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 pracovník v pohostinství
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 2

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
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: 23.11.2011 do: 10.06.2018

Kritéria a způsoby hodnocení

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 nápojů	Ústní ověření
b) Skladovat a ošetřovat nápoje podle jejich druhů	Praktické předvedení a 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) Ošetřovat a udržovat inventář	Praktické předvedení
c) Zabezpečit a uskladnit inventář po ukončení provozu	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	Písemné a ústní ověření
c) Zhotovit doklad o příjmu a výdeji zboží	Písemné ověření
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) Komunikovat s hostem	Ústní ověření
d) Použít vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze	Praktické předvedení

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) 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.

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). Zdravotní způsobilost je vyžadována (odkaz na NSP: http://katalog.nsp.cz/karta_tp.aspx?id_jp=216&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 na proces a výsledek.
Autorizovaná osoba / autorizovaný zástupce rozpracuje kritéria podrobně podle charakteru konkrétních zadaných úkolů.
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 „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:
– 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.
– 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.
– 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.
– 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.

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
– Běžný inventář a vybavení odbytového střediska
– Vhodné pracovní oblečení
– 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 10 až 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 (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

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)