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
Výpomoc při podávání pokrmů a nápojů hostům při bufetovém uspořádání	2
Obsluha technologických zařízení v provozu	2
Provádění hygienicko-sanitační činnosti v potravinářských provozech, dodržování bezpečnostních předpisů a zásad bezpečnosti potravin	2

Platnost standardu

Standard je platný od: 07.08.2007 do: 01.02.2012

Kritéria a způsoby hodnocení

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	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	Praktické předvedení + slovní vysvětlení
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 ústně vysvětlit
c) Ošetřovat a udržovat inventář	Praktické předvedení
d) 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	Písemně nebo ústně vysvětlit
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

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

Je třeba splnit všechna kritéria

Výpomoc při podávání pokrmů a nápojů hostům při bufetovém uspořádání

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provádět servis pokrmů z nabídky	Praktické předvedení
b) Obsluhovat kvalitně a dodržovat zadané pokyny	Praktické předvedení
c) Komunikovat vhodně s hostem	Slovní komunikace
d) Používat vhodný inventář	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria

Obsluha technologických zařízení v provozu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Připravit za dodržení bezpečnostních zásad technologická zařízení k provozu	Praktické předvedení
b) Bezpečně používat technologická zařízení v souladu s jejich určením	Praktické předvedení
c) Obsluhovat chladicí a mycí zařízení	Praktické předvedení
d) Ošetřit a zabezpečit technologická zařízení po ukončení provozu	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) Během provozu i po jeho ukončení dodržovat sanitační řád	Praktické předvedení
c) Provést úklid pracoviště po ukončení provozu v souladu s hygienickými požadavky	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.
Uchazeč připraví pracoviště a potřebný inventář. Dále bude hodnocena obsluha a organizace práce, hodnocení způsobu komunikace s hostem. Bude provedena kontrola kvality vykonané práce.
Po celou dobu hodnocení je sledováno dodržování hygienických předpisů, předpisů bezpečnosti práce a techniky obsluhy, dodržování časového harmonogramu.

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

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je do 5 minut.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky (bez času na přestávky a na přípravu) je 1,5 až 2,5 hodiny (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