# Jednoduchá obsluha hostů (kód: 65-007-H)

**Autorizující orgán:** Ministerstvo pro místní rozvoj
**Skupina oborů:** Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
**Týká se povolání:** Číšník
**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 |
| 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 |
| 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: 29.08.2023

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Vyúčtování tržeb

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Využívat zúčtovací techniku | Praktické předvedení |
| 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 + slovní komunikace |
| 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 vyřídit 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 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 teplých a studených 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**

## 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 | 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**

## Organizování práce v provozu a při gastronomických akcích

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Příprava pracoviště na provoz - 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 | Praktické předvedení |
| e) Provést úklid pracoviště po ukončení provozu v souladu s hygienickými požadavky | 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 daných kritérií.
Uchazeč připraví pracoviště a potřebný inventář. Dále bude hodnocena technika obsluhy a organizace práce, hodnocení úrovně komunikace s hostem, společenské a profesionální chování. Způsob a správnost vyúčtování s hostem.
Zhodnocena bude bezchybnost při vyúčtování tržeb. 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, suroviny podle potřeby
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 2,5 až 3,5 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