Číšník/servírka (kód: 65-008-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
Orientace v základních způsobech obsluhy hostů a druzích gastronomických akcí	3
Sestavování nabídky v odbytovém středisku gastronomického provozu	3
Uvádění hostů a poskytování pomoci při výběru z jídelního a nápojového lístku v odbytovém středisku gastronomického provozu	3
Vyřizování objednávek hostů v odbytovém středisku gastronomického provozu	3
Charakteristika a příprava nápojů	3
Podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou hostů	3
Podávání pokrmů a nápojů složitou obsluhou hostů	3
Inkasování plateb od hostů v odbytovém středisku gastronomického provozu	3
Výroba míchaných nápojů číšníkem/servírkou v odbytovém středisku gastronomického provozu	3
Obsluha výčepních zařízení	3
Organizování práce v gastronomickém provozu a při gastronomických akcích	3
Příprava a výzdoba slavnostních tabulí a prostor v oblasti gastronomického podnikání	3
Skladování potravinářských surovin a nápojů v odbytovém středisku gastronomického provozu, vyhotovování dokladů	3
Obsluha zařízení v odbytovém středisku gastronomického provozu	3
Provádění hygienicko-sanitační činnosti v odbytovém středisku gastronomického provozu, dodržování bezpečnostních předpisů a zásad bezpečnosti potravin	3
Zajištění bezpečnosti hostů v odbytovém středisku gastronomického provozu, dodržování pravidel BOZP a PO	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 30.01.2024

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce
Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP – https://www.nsp.cz/jednotka-prace/cisnik#zdravotni-zpusobilost).

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započetím zkoušky.

Uchazeč si zajistí pracovní oděv a pevnou pracovní obuv podle požadavků BOZP pracoviště, na kterém bude zkouška probíhat.

2. Průběh zkoušky
Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb. 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.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k realizaci zkoušky popsané v hodnoticím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnoticím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

Jednotlivá kritéria se ověřují uvedenými nástroji hodnocení a zaměřují se jak na proces, tak na výsledek.
Ověřování se provádí v odbytovém středisku gastronomického provozu, nebo gastronomické učebně, vždy výhradně s požadovaným materiálně-technickým vybavením.

Po celou dobu hodnocení je sledováno dodržování hygienických předpisů, předpisů bezpečnosti práce a techniky obsluhy, dodržování časového harmonogramu, estetická hlediska, profesionální chování.

Specifické pokyny k vybraným odborným způsobilostem a kritériím:

Odborná způsobilost Orientace v základních způsobech obsluhy hostů a druzích gastronomických akcí:
kritérium b) uchazeč charakterizuje minimálně 4 druhy gastronomických akcí (například recepce, cocktail, brunch, raut)
kritérium c) uchazeč charakterizuje minimálně 4 typy gastronomických trendů (například food pairing, front cooking, finger food, foodstyling, slow food, ethno food, taste waste, BIO food, fermentace, food truck, street food, bistra)
kritérium d) uchazeč charakterizuje zážitkovou gastronomii a tematické akce v gastronomii (například food festivaly, street food party, food&wine party)

Odborná způsobilost Sestavování nabídky v odbytovém středisku gastronomického provozu:
kritérium a) doporučený zdroj pro gastronomická pravidla je učebnice s akreditací MŠMT Stolničení, Gustav Salač

Odborná způsobilost Uvádění hostů a poskytování pomoci při výběru z jídelního a nápojového lístku v odbytovém středisku gastronomického provozu: roli hostů zastávají figuranti v minimálním počtu 2 osob, přičemž v roli figuranta

může být zkoušející i uchazeč (v případě konání zkoušky více uchazečů najednou), který ověřování dané odborné způsobilosti v rámci zkoušky již konal.
kritérium d) za neobvyklou situaci lze považovat například změnu požadavku na tepelnou úpravu, pořadí servírovaných chodů, změnu přílohy, popřípadě náhlý problém s technickým vybavením restaurace

Odborná způsobilost Charakteristika a příprava nápojů:
kritérium b) uchazeč charakterizuje minimálně následující nápoje:
- espresso, espresso lungo, cappuccino, caffè latte, latte macchiato
- černý a zelený čaj a jeho přípravu ve formě sypaného čaje a monoporce
- jeden další teplý nápoj (například čokoláda, grog)

kritérium c) vysvětlit rozdělení jakostních tříd vín, včetně přívlastkových dle zákona č. 321/2004 Sb., o vinohradnictví a vinařství a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o vinohradnictví a vinařství)
kritérium d) minimální rozsah nápojů pro zkoušku, které bude uchazeč připravovat: 3 druhy balených nealkoholických nápojů, 3 druhy aperitivu, 3 druhy tuzemského vína (z toho minimálně jedno víno s přívlastkem), 1 druh šumivého vína, 3 druhy destilátu

Odborná způsobilost Podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou hostů:
kritérium a) uchazeč provede servis minimálně 3 různých nápojů (například 1x nealkoholický nápoj, 1x pivo, 1x cappuccino) a servis 3 chodů pokrmů (servis pokrmů může být realizován pouze simulovaně s podrobným ústním popisem uchazeče)
Základními pravidly a technikou obsluhy se rozumí chování číšníka/servírky, používání inventáře při obsluze hostů (například tácky, plata, talíře, příručník) a technika sklízení inventáře. Doporučený zdroj pro základní pravidla a techniku obsluhy je učebnice s akreditací MŠMT Stolničení, Gustav Salač.

Odborná způsobilost Podávání pokrmů a nápojů složitou obsluhou hostů:
kritérium a) při sestavování menu vychází uchazeč výhradně ze surovin a nápojů připravených pro zkoušku
kritérium d) uchazeč provede servis 5 nápojů včetně kávy (například 1x aperitiv, 1x nealko nebo 1x pivo, 1x víno, 1x digestiv, 1x káva) a servis 5 chodů pokrmů (servis pokrmů může být realizován pouze simulovaně s podrobným ústním popisem uchazeče)
U servisu nápojů může uchazeč využít pouze nápoje, včetně vína, které jsou pro zkoušku připraveny.

Odborná způsobilost Výroba míchaných nápojů číšníkem/servírkou v odbytovém středisku gastronomického provozu:
kritérium b) zkoušející objedná u uchazeče jednoduchý dvousložkový koktejl (například Beton, Bavorák, Gin&tonic, Cuba Libre)
kritérium c) zkoušející objedná u uchazeče míchaný nápoj ze základní řady koktejlů dle IBA - The Unforgettables (například White Lady, Gin Fizz, Daiquiri, Dry Martini, Manhattan, Negroni, John Collins, Sidecar)

Odborná způsobilost Obsluha výčepních zařízení: před zahájením zkoušky je výčep kompletně připraven vyjma naraženého sudu (kegu), který uchazeč naráží při ověřování kritéria a).
kritérium c) je ověřováno společně s odbornými způsobilostmi Podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou hostů, nebo Podávání pokrmů a nápojů složitou obsluhou hostů (záleží na uchazeči, zda zařadí pivo do svého slavnostního menu)

Odborná způsobilost Organizování práce v gastronomickém provozu a při gastronomických akcích:
kritérium a) uchazeč přebere 15 minut před zahájením zkoušky připravený prostor, inventář, suroviny a nápoje
kritéria c) a d) jsou ověřovány v průběhu celé praktické části zkoušky

Odborná způsobilost Příprava a výzdoba slavnostních tabulí a prostor v oblasti gastronomického podnikání:
kritéria b) a c) uchazeč realizuje přípravu (výseč) slavnostní tabule pro 2 osoby a pro servis sestaveného menu minimálně o pěti chodech
U této tabule budou následně provedeny všechny úkony servisu pokrmů a nápojů pro 2 osoby. Roli hostů zastávají figuranti v minimálním počtu 2 osob, přičemž v roli figuranta může být zkoušející i uchazeč (v případě konání zkoušky více uchazečů najednou), který ověřování dané odborné způsobilosti v rámci zkoušky již konal.

Odborná způsobilost Obsluha zařízení v odbytovém středisku je ověřována v průběhu celé zkoušky postupně tak, jak na sebe jednotlivé body navazují.

Odborná způsobilost Provádění hygienicko-sanitační činnosti v odbytovém středisku gastronomického provozu,

dodržování bezpečnostních předpisů a zásad bezpečnosti potravin je ověřována v průběhu celé zkoušky.

Odborná způsobilost Zajištění bezpečnosti hostů v odbytovém středisku gastronomického provozu, dodržování pravidel BOZP a PO je ověřována v průběhu celé zkoušky.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede autorizovaná osoba do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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:
Česká barmanská asociace, z. s., Brno
Miroslav Černík, Rezidence velvyslance USA, Praha
Česká barmanská asociace - obchodní s. r. o., Brno
Livecoffee, s. r. o., Brno
Střední škola Brno, Charbulova, příspěvková organizace, Brno