

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

<b>Autorizující orgán:</b>	Ministerstvo pro místní rozvoj
<b>Skupina oborů:</b>	Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
<b>Povolání:</b>	Číšník
<b>Doklady potvrzující úplnou profesní kv.:</b>	Osvědčení o profesní kvalifikaci
<b>Kvalifikační úroveň NSK - EQF:</b>	3

### Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Vyúčtování tržeb	3
Uvedení hostů, poskytnutí pomoci při výběru z jídelního lístku	3
Vyřizování objednávek hostů	3
Sestavování 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: 7.8.2007

## 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**

### Sestavování 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 obytném 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 pracovnicích a o změně některých zákonů, 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 autorizujícím orgánem 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.

## Autorizované osoby

Název	Kontaktní adresa
▪ Akademie hotelnictví a cestovního ruchu - střední škola, s.r.o	Nade Mží 734/1, 31805 Plzeň - Skvrňany
▪ Česká barmanská asociace, o. s.	Šimáčkova 1361/147, 62800 Brno - Líšeň
▪ Eduschool s.r.o.	Tř. Maršála Malinovského 936, 68601 Uherské Hradiště
▪ Hospodářská komora České republiky	Freyova 82/27, 19000 Praha - Vysočany (praha 9)
▪ Hotelová škola a Obchodní akademie Havířov s.r.o.	Tajovského 1157/2, 73601 Havířov - Podlesí
▪ Hotelová škola, s.r.o.	Bosonožská 381/9, 62500 Brno - Starý Lískovec
▪ Integrovaná střední škola - centrum odborné přípravy a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Valašské Meziříčí	Palackého 239/49, 75701 Valašské Meziříčí
▪ Integrovaná střední škola Cheb	Obrněné Brigády 2258/6, 35002 Cheb
▪ Integrovaná střední škola, Hodonín	Lipová Alej 3756/21, 69503 Hodonín
▪ Integrovaná střední škola Moravská Třebová	Brněnská 1405/41, 57101 Moravská Třebová - Předměstí
▪ Ivex s.r.o.	Lohniského 848/17, 15200 Praha - Hlubočepy
▪ Labská hotelová střední odborná škola a Střední odborné učiliště Pardubice s.r.o.	U Josefa 118, 53009 Pardubice - Cihelna
▪ MARLIN, s.r.o.	Města Mayen 1536, 68601 Uherské Hradiště
▪ První soukromá hotelová škola, spol. s r.o. se sídlem v Praha 8	Svídnická 506/1, 18100 Troja
▪ Republikové centrum vzdělávání s.r.o.	Kubánské Náměstí 1391/11, 10100 Praha - Vršovice (praha 10)
▪ Silex Moravia s.r.o.	Družstevní 651/43, 77900 Olomouc - Neředín
▪ Soukromá podřípská střední odborná škola a střední odborné učiliště o.p.s.	Náměstí Jana Z Dražic 169, 41301 Roudnice nad Labem
▪ Soukromá střední škola a jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Č. Budějovice s.r.o.	Jeronýmova 28/22, 37001 České Budějovice - České Budějovice 6
▪ Střední odborná škola a Střední odborné učiliště Polička	Čsl. Armády 485, 57201 Polička - Horní Předměstí
▪ Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Česká Lípa, 28. Října 2707, příspěvková organizace	28.října 2707, 47006 Česká Lípa
▪ Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Nové Město nad Metují, Školní 1377	Školní 1377, 54901 Nové Město nad Metují
▪ Střední odborná škola a Střední odborné učiliště Třešť	K Valše 1251/38, 58921 Třešť
▪ Střední odborná škola Josefa Sousedíka Vsetín se sídlem ve Vsetíně, Benátky 1779, 755 01	Benátky 1779, 75501 Vsetín
▪ Střední odborná škola Luhačovice se sídlem v Luhačovicích, Masarykova 101, 763 26	Masarykova 101, 76326 Luhačovice
▪ Střední odborná škola obchodu a služeb se sídlem v Olomouci	Štursova 904/14, 77900 Olomouc - Hodolany
▪ Střední odborné učiliště Dakol, s.r.o.	Petrovice u Karviné 570, 73572
▪ Střední odborné učiliště obchodní, Nám. Ed. Husserla 1, 796 55 Prostějov	Nám. E. Husserla 30/1, 79655 Prostějov
▪ Střední odborné učiliště společného stravování, Teplice nad Metují	Teplice nad Metují 218, 54957

## Autorizované osoby

Název	Kontaktní adresa
▪ Střední odborné učiliště Vlnařice	Hlavní 245, 27307 Vlnařice
▪ Střední průmyslová škola a Střední odborná škola gastronomie a služeb Most, příspěvková organizace, Jana Palacha 711	Jana Palacha 711/2, 43401 Most
▪ Střední škola gastronomie a služeb, Liberec, Dvorská 447/29, příspěvková organizace	Dvorská 447/29, 46005 Liberec - Liberec V-Kristiánov
▪ Střední škola gastronomie a služeb, Přerov	Štřava 670/7, 75002 Přerov - Přerov I-Město
▪ Střední škola hotelnictví a gastronomie, Frenštát pod Radhoštěm, příspěvková organizace	Mariánská 252, 74401 Frenštát pod Radhoštěm
▪ Střední škola hotelová a obchodně podnikatelská, Český Těšín, p.o.	Frydecká 690/32, 73701 Český Těšín
▪ Střední škola, Lomnice nad Popelkou, Antala Staška 213, příspěvková organizace	Antala Staška 213, 51251 Lomnice nad Popelkou
▪ Střední škola obchodní a služeb SČMSD, Žďár nad Sázavou, s.r.o.	Komenského 972/10, 59101 Žďár nad Sázavou - Žďár nad Sázavou 3
▪ Střední škola obchodu a služeb Choceň	Náměstí Tyršovo 220, 56536 Choceň
▪ Střední škola obchodu a služeb Jihlava, příspěvková organizace	Karoliny Světlé 4428/2, 58601 Jihlava
▪ Střední škola potravinářská, obchodu a služeb Brno	Charbulova 1072/106, 61800 Brno - Černovice
▪ Střední škola potravinářská, Smiřice, Gen. Govorova 110	Gen. Govorova 110, 50303 Smiřice
▪ Střední škola průmyslová, hotelová a zdravotnická Uherské Hradiště	Kollárova 617, 68601 Uherské Hradiště
▪ Střední škola řemesel a služeb Velké Meziříčí	Hornoměstská 363/35, 59401 Velké Meziříčí
▪ Střední škola, Rokycany	Jeřabinová 96, 33701 Rokycany - Plzeňské Předměstí
▪ Střední škola služeb a řemesel, Stochov, J. Šípka 187	Jaroslava Šípka 187, 27303 Stochov
▪ Střední škola sociální péče a služeb, Zábřeh, nám. 8. května 2	Náměstí 8.května 253/2, 78901 Zábřeh
▪ Střední škola společného stravování se sídlem v Ostravě-Hrabůvce, Krakovská 1095, 700 30	Krakovská 1095/33, 70030 Ostrava - Hrabůvka
▪ Střední škola technická, gastronomická a automobilní	Pražská 702/10, 43001 Chomutov
▪ Střední škola, Vítkov-Podhradí, příspěvková organizace	Vítkov - Podhradí 2066, 74901
▪ Vyšší odborná škola a Střední škola, Varnsdorf, příspěvková org	Bratislavská 2166, 40747 Varnsdorf
▪ Vyšší odborná škola, Střední odborná škola a Střední odborné učiliště Bzenec	Nám. Svobody 318, 69681 Bzenec
▪ Vzdělávací institut, s.r.o.	Vápenice 2980/7, 79601 Prostějov
▪ PhDr. Endlicherová Zdeňka	Kopečná 248/31, 60200 Brno - Staré Brno
▪ Runštuk Jaroslav	Milady Horákové 263/40, 50006 Hradec Králové - Třebeš
▪ Sochorková Anna	Kyjovice 131, 74768
▪ Vičanová Vlasta	Vílanec 89, 58835
▪ Zapalač Karel	Semtínská 274, 53353 Pardubice - Ohrazenice