## VSTUPNÍ ČÁST

#### Název modulu

Jednoduchá obsluha hostů

#### Kód modulu

65-m-3/AC56

#### Typ vzdělávání

Odborné vzdělávání

#### Typ modulu

(odborný) teoreticko–praktický

### Využitelnost vzdělávacího modulu

#### Kategorie dosaženého vzdělání

H (EQF úroveň 3)

L0 (EQF úroveň 4)

#### Skupiny oborů

65 - Gastronomie, hotelnictví a turismus

#### Komplexní úloha

Servis pokrmů jednoduchou obsluhou

Příprava cappuccina

Péče o kávovar a jeho příslušenství

#### Profesní kvalifikace

[Jednoduchá obsluha hostů](http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-12/revize-63)
(kód: 65-007-H)

#### Platnost standardu od

07. 08. 2007

#### Obory vzdělání - poznámky

65-51-H/01 Kuchař - číšník

#### Délka modulu (počet hodin)

28

#### Poznámka k délce modulu

#### Platnost modulu od

30. 04. 2020

#### Platnost modulu do

#### Vstupní předpoklady

* zdravotní průkaz pro práci v potravinářství
* proškolení BOZP, PO a první pomoci
* kritické body HACCP
* výrobní středisko
* základní technologie přípravy pokrmů a základy výživy
* potraviny a nápoje
* základní početní úkony

## JÁDRO MODULU

#### Charakteristika modulu

Cílem modulu je získat dovednosti nezbytně nutné pro činnosti jednoduché obsluhy hostů v rámci povolání číšník, výčepní, pracovník skladového hospodářství, pracovník v gastronomickém zařízení. Po absolvování modulu bude schopen komunikovat s hostem, být vstřícný, poctivý, motivovat a vést k profesionalitě řemesla, k dodržování etiky a společenských norem. Dále sestaví jídelní lístek, nápojový lístek a různé typy menu. Uplatní znalosti správné výživy a gastronomických pravidel. Bude připraven zajišťovat provoz odbytových středisek, ekonomicky využívat technologická zařízení.

#### Očekávané výsledky učení

Očekávané výsledky učení vycházející z kompetencí definovaných v profesní kvalifikaci 65-007-H Jednoduchá obsluha hostů jsou:

* vyúčtování tržeb
* uvedení hostů, poskytnutí pomoci při výběru z jídelního lístku
* vyřizování objednávek hostů
* sestavení jídelního lístku a sledu pokrmů
* inkasování plateb od hostů
* příprava teplých nápojů
* ošetřování a skladování nápojů
* nakládání s inventářem
* skladování potravinářských surovin
* podávání pokrmů a nápojů jednoduchou obsluhou
* podávání pokrmů a nápojů hostům při rautovém (bufetovém) uspořádání
* obsluha zařízení v odbytovém středisku
* obsluha výčepních zařízení
* organizace práce v provozu a při gastronomických akcích
* provádění hygienicko-sanitační činnosti v potravinářských provozech, dodržuje bezpečnostní předpisy a zásady bezpečnosti potravin

#### Kompetence ve vazbě na NSK

65-007-H Jednoduchá obsluha hostů

#### Obsah vzdělávání (rozpis učiva)

* hygiena a BOZP v gastronomii a při práci: požadavky na hygienu, vlastnosti a využitelnost potravin, skladování potravin, gastronomická pravidla
* odbytová střediska, technika odbytu: vhodné formy obsluhy, společenská pravidla a profesionalita, estetika při práci
* základy obsluhy: gastronomická pravidla, zajištění gastronomických akcí
* obchodně-provozní aktivity: vyúčtování, kalkulace cen výrobků a služeb, nabídkové listy, marketingové nástroje - propagace, podnikové písemnosti

#### Učební činnosti žáků a strategie výuky

V teoretické výuce budou vedle výkladu a přednášek učitelé využívat demonstrativní metody, obrazový materiál, výuková videa, odborné časopisy a knihy.

Praktická výuka bude probíhat formou předvedení a následně praktickým cvičením.

Využívané metody: Frontální výuka, skupinové vyučování, individuální výuka, diskuse, rozhovor – řízený, instruktáž.

Žáci:

* využívají zúčtovací techniku
* vyúčtují bezchybně tržby
* uvedou hosty ke stolům
* orientují hosty v nabídce pokrmů a nápojů
* řeší obvyklé i neobvyklé situace u stolu
* profesionálně jednají s hosty, komunikují i v cizím jazyce
* přijmou a vyřídí objednávku hosta - přesně a rychle
* předají objednávku úseku výroby
* převezmou objednané pokrmy a nápoje
* sestaví jídelní (nápojový, nabídkový) lístek
* sestaví menu pro danou příležitost
* provádí vyúčtování s hostem - připravují a předkládají účet
* přijmou a vyúčtují platbu s hostem, používají různé formy platebního styku podle přání hosta
* volí vhodné suroviny v požadovaném množství
* připravují teplé nápoje běžně zařazené na nápojovém lístku
* používají adekvátní technologické vybavení a inventář
* servírují různé druhy nápojů podle jejich charakteru
* rozlišují jednotlivé druhy teplých a studených nápojů
* skladují a ošetřují nápoje podle jejich druhů
* používají adekvátní technologická zařízení při ošetřování a skladování nápojů
* používají inventář v souladu s jeho určením
* vedou evidenci inventáře, záznamy o pohybu inventáře
* zkontrolují, převezmou (vydají) požadovaný inventář
* ošetřují a udržují inventář
* skladují potraviny a nápoje podle hygienických norem
* evidují pohyb skladových zásob
* zhotoví doklad o příjmu a výdeji zboží
* zkontrolují, převezmou a vydají požadované zboží
* skladují a ošetřují potravinářské suroviny
* obsluhují hosty v souladu s pravidly techniky obsluhy
* komunikují profesionálně s hostem
* používají vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze bezpečně a ekonomicky
* provádí servis pokrmů z nabídky
* obsluhují kvalitně, efektivně a dodržují zásady techniky obsluhy
* komunikují s hostem a dodržují profesní etiku
* připravují nabídkový stůl, používají vhodný inventář
* připravují za dodržení bezpečnostních zásad technologická zařízení k provozu
* používají vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze bezpečně a ekonomicky
* zabezpečují technologická zařízení po ukončení provozu
* obsluhují čisticí a mycí zařízení
* obsluhují chladicí a mrazicí zařízení
* ošetřují výčepní zařízení v souladu s hygienickými a technologickými normami
* obsluhují výčepní zařízení a čepovat pivo
* připravují pracoviště na provoz - zhodnotit funkčnost a připravenost pracoviště
* převezmou úkoly podle pracovních plánů
* dodržují časovou posloupnost prací a časový harmonogram
* zajistí zabezpečení inventáře po ukončení provozu
* provádí úklid pracoviště po ukončení provozu v souladu s hygienickými požadavky
* dodržují hygienu osobní a hygienu práce v průběhu pracovních činnost
* uplatňují postupy založené na principu kritických bodů HACCP
* během provozu i po jeho ukončení dodržují sanitační řád

#### Zařazení do učebního plánu, ročník

65-51-H/01 Kuchař - číšník

1. ročník

## VÝSTUPNÍ ČÁST

#### Způsob ověřování dosažených výsledků

Výsledky vzdělávání budou ověřovány především na konci modulu.   Teoretické znalosti jsou ověřeny písemnou formou a praktické dovednosti především na základě předvedení a splnění praktických úkolů. Průběžně se hodnotí . dodržování BOZP, čistota a organizace práce, komunikace se zákazníkem, profesionální vystupování, dodržování pravidel obsluhy, manipulace s inventářem, jeho prezentace, postup vyúčtování, aplikace odborné terminologie a odbornost. Hodnocení probíhá na pracovišti sociálního partnera.

#### Kritéria hodnocení

Kritéria hodnocení vycházejí z hodnotícího standardu PK Jednoduchá obsluha hostů:

Kritériem hodnocení je schopnost žáka:

* využívat zúčtovací techniku
* vyúčtovat bezchybně tržby
* uvést hosty ke stolům
* orientovat hosty v nabídce pokrmů a nápojů
* řešit obvyklé i neobvyklé situace u stolu
* profesionálně jednat s hosty, komunikovat i v cizím jazyce
* přijmout a vyřídit objednávku hosta - přesně a rychle
* předat objednávku úseku výroby
* převzít objednané pokrmy a nápoje
* sestavit jídelní (nápojový, nabídkový) lístek
* sestavit menu pro danou příležitost
* provádět vyúčtování s hostem – připravit a předkládat účet
* přijmout a vyúčtovat platbu s hostem, používat různé formy platebního styku podle přání hosta
* využívat zúčtovací techniku
* volit vhodné suroviny v požadovaném množství
* připravovat teplé nápoje běžně zařazené na nápojovém lístku
* používat adekvátní technologické vybavení a inventář
* servírovat různé druhy nápojů podle jejich charakteru
* rozlišovat jednotlivé druhy teplých a studených nápojů
* skladovat a ošetřovat nápoje podle jejich druhů
* používat adekvátní technologická zařízení při ošetřování a skladování nápojů
* používat inventář v souladu s jeho určením
* vést evidenci inventáře, záznamy o pohybu inventáře
* zkontrolovat, převzít (vydat) požadovaný inventář
* zabezpečit a uskladnit inventář po ukončení provozu
* ošetřovat a udržovat inventář
* skladovat potraviny a nápoje podle hygienických norem
* evidovat pohyb skladových zásob
* zhotovit doklad o příjmu a výdeji zboží
* zkontrolovat, převzít a vydat požadované zboží
* skladovat a ošetřovat potravinářské suroviny
* obsluhovat hosty v souladu s pravidly techniky obsluhy
* používat vhodný inventář v souladu s jeho určením
* komunikovat profesionálně s hostem
* používat vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze bezpečně a ekonomicky
* provádět servis pokrmů z nabídky
* obsluhovat kvalitně, efektivně a dodržují zásady techniky obsluhy
* komunikovat s hostem a dodržovat profesní etiku
* připravovat nabídkový stůl, používat vhodný inventář
* připravovat za dodržovat bezpečnostních zásad technologická zařízení k provozu
* používat vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze bezpečně a ekonomicky
* zabezpečit technologická zařízení po ukončení provozu
* obsluhovat čisticí a mycí zařízení
* obsluhovat chladicí a mrazicí zařízení
* ošetřovat výčepní zařízení v souladu s hygienickými a technologickými normami
* obsluhovat výčepní zařízení a čepovat pivo
* připravovat pracoviště na provoz - zhodnotit funkčnost a připravenost pracoviště
* převzít úkoly podle pracovních plánů
* dodržovat časovou posloupnost prací a dodržovat časový harmonogram
* zajistit zabezpečení inventáře po ukončení provozu
* provést úklid pracoviště po ukončení provozu v souladu s hygienickými požadavky
* dodržovat hygienu osobní a hygienu práce v průběhu pracovních činnost
* uplatňovat postupy založené na principu kritických bodů HACCA
* během provozu i po jeho ukončení dodržovat sanitační řád

Hodnocení žáka je zaznamenáváno do hodnotícího formuláře (lze využít vzoru v NSK). Podmínkou úspěšného absolvování modulu je 100 % splnění uvedených kritérií. Následně je žák připraven na zkoušku PK Jednoduchá obsluha hostů.

#### Doporučená literatura

SALAČ, G. Stolničení. Praha: FORTUNA, 2006.

#### Poznámky

#### Obsahové upřesnění

OV NSK - Odborné vzdělávání ve vztahu k NSK

Materiál vznikl v rámci projektu Modernizace odborného vzdělávání (MOV), který byl spolufinancován z Evropských strukturálních a investičních fondů a jehož realizaci zajišťoval Národní pedagogický institut České republiky. Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Lucie Pláňková. [Creative Commons CC BY SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.cs) – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.