EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

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 (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 – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.*