



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



VSTUPNÍ ČÁST

Název modulu

Práce před hostem (Složitá obsluha hostů)

Kód modulu

65-m-3/AC57

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

Profesní kvalifikace

[Složitá obsluha hostů](#) (kód: 65-008-H)

Platnost standardu od

22. 11. 2011

Obory vzdělání - poznámky

65 - 41 - H/01 Kuchař - číšník

65 - 51 - L/01 Gastronomie

Délka modulu (počet hodin)

32

Poznámka k délce modulu

Platnost modulu od

30. 04. 2020

Platnost modulu do

Vstupní předpoklady

Vstupním předpokladem jsou osvojené výsledky z předchozích modulů z oblasti odbytu a obsluhy: [Inventář](#), [Jednoduchá obsluha hostů](#):

- znalost hygienických zásad, BOZP
- gastronomických pravidel (tvorba jídelních a nápojových lístků, menu)
- společenských pravidel
- inventář a jeho použití
- technik a systémů obsluhy
- jednoduché obsluhy
- způsobů prodeje, nabídky a placení.

JÁDRO MODULU

Charakteristika modulu

Kvalifikační modul se věnuje tématům souvisejícím s osobní i provozní hygienou, s přípravou pracoviště, s inventářem vhodným pro složitou obsluhu, technikou a systémem obsluhy, sestavováním složitěho menu, komunikací se zákazníky a společenským pravidlům při obsluze, servisu pokrmů a nápojů včetně prezentace. Žáci budou připraveni pro složení zkoušky z profesní kvalifikace 65-008-H Složitá obsluha hostů. Teoretická výuka bude vhodně doplněna praktickými ukázkami za použití inventáře pro složitou obsluhu a správnou technikou servisu při složitě obsluze.

Žáci získají vědomosti o:

- formách složitě obsluhy
- technice a systému práce ve složitě obsluze
- přípravě pracoviště a stolu hosta
- prezentaci a servisu pokrmů včetně komunikaci s hosty
- správném postupu při flambování, dranžírování a barbecue.

Očekávané výsledky učení

Očekávané výsledky učení vycházejí z kompetencí definovaných v profesní kvalifikaci 65-008-H Složitá obsluha hostů:

- 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 a podávání nápojů
- Nakládání s inventářem
- Rozlišení základních způsobů obsluhy a akcí
- Podávání pokrmů a nápojů složitou obsluhou
- Provádění hygienicko-sanitační činnosti v potravinářských provozech a dodržování hygienických předpisů

Žák:

- charakterizuje složitou obsluhu a popíše její formy
- sestaví jídelní a nápojový lístek, menu pro danou příležitost
- seznámí hosty s nabídkou pokrmů a nápojů
- profesionálně jedná s hosty, komunikuje v cizím jazyce
- komunikuje se zákazníky při přípravě i servisu pokrmů a nápojů
- ovládá společenská pravidla
- připravuje pracoviště a vybere vhodný inventář k servisu
- sestaví objednávku, provede její servis a vyúčtování
- popíše postupy dohotovování pokrmů před hostem, překládání na talíř, úpravu na talíři a samotný servis hostům
- připraví pracoviště, použije adekvátní technologické vybavení a inventář pro překládání pokrmů a pro dohotovování pokrmů před hostem (míchání, dochucování, flambování, dranžírování, fondue, barbecue, ostatní pokrmy připravované před hostem)
- posuzuje rizika a aplikuje správné hygienické zásady a pravidla BOZP.

Kompetence ve vazbě na NSK

65-008-H Složitá obsluha hostů

Obsah vzdělávání (rozpis učiva)

1. Složitá obsluha

- charakteristika, rozdělení do základní a vyšší formy, popis jednotlivých forem

2. Francouzský systém obsluhy

- rozdělení pracovníků do pracovních pozic a jejich pracovní náplň

3. Složitě menu

- pravidla pro sestavování

4. Příprava pracoviště a inventáře

- příprava jídelních stolů, pomocných stolů a pomocných vozíků, vybavení odpovídajícím inventářem

5. Pravidla složité obsluhy

- přijímání a usazování hostů, předkládání jídelních a nápojových lístků, sestavování a evidence objednávky, komunikace s výrobní částí, realizace objednávky, prezentace objednávky, postupný servis objednávky, vyúčtování objednávky

6. Servis jednotlivých chodů v základní formě složité obsluhy

- příprava pracoviště, pomocných stolů a vozíků, inventáře
- překládání a servis studených a teplých předkrmů, polévek, hlavních chodů, dezertů, moučníků, ovoce, kávy, aperitivů, nápojů, digestivu

7. Dochucování pokrmů

- charakteristika a popis techniky práce
- příprava pracoviště, pomocných stolů a vozíků, inventáře,
- postup dochucování za použití dochucovacích prostředků a ingrediencí

8. Míchání pokrmů před hostem

- příprava pracoviště, pomocných stolů a vozíků, inventáře
- postup míchání předkrmových salátů a koktejlů, přílohových salátů, tatarského bifteku, špaget, dohotovování polévek

9. Flambování

- charakteristika, popis techniky práce
- příprava pracoviště, pomocných stolů a vozíků, inventáře, surovin
- postup flambování palačinek, ovoce, masa

10. Dranžírování

- charakteristika, popis techniky práce
- příprava pracoviště, pomocných stolů a vozíků, inventáře, surovin
- postup dranžírování ryb (pstruh) a mořských plodů (humr), drůbeže (kuře), vepřového masa (sele), hovězího masa (Chateaubriand, T-bone steak, Porterhouse steak)

11. Fondue

- charakteristika a popis techniky práce, druhy fondue
- příprava pracoviště, pomocných stolů a vozíků, inventáře, surovin

12. Barbecue

- charakteristika a popis techniky práce
- příprava pracoviště, pomocných stolů, pomocných vozíků, grilů, inventáře, surovin
- postup grilování steaku z tuňáka, steaku z halibuta a grilované zeleniny

13. Ostatní pokrmy dohotovované před hostem

- charakteristika a popis techniky práce
- příprava pomocných stolů a vozíků, inventáře, surovin

Učební činnosti žáků a strategie výuky

Učební činnost žáků probíhá ve třídě, odborné učebně nebo na odborném výcviku, forma výuky je frontální, skupinová i individuální. Výukovou metodou je výklad učitele doplněný prezentacemi na jednotlivá témata, práce s obrazem, statická a dynamická projekce tzn. využití informačních a komunikačních technologií, předvádění, pozorování, praktické ukázky a jejich procvičování. Přípravy na vyučovací jednotku jsou zpracované na základě poznatků z odborné literatury a z odborných dovedností vyučujícího.

K úspěšnému dosažení výsledků je doporučeno procvičování (kladení vhodných otázek), pravidelné opakování učiva formou ústního, písemného zkoušení a praktických ukázek.

Žák:

- sleduje odborný výklad učitele
- při své činnosti uplatňuje práci s textem
- využívá internetové zdroje
- sleduje obrazovou a video projekci
- pozoruje názorné ukázky
- pracuje se získanými informacemi a vybírá si, které využije pro danou problematiku
- aplikuje teoretické poznatky do praktických ukázek

1. Charakterizuje složitou obsluhu, rozdělí a popíše jednotlivé formy.

2. Vysvětlí francouzský systém obsluhy, vyjmenuje pracovníky a jejich pracovní zařazení, popíše pracovní náplň a organizaci práce.

3. Stanoví pravidla pro sestavování složitěho menu, dbá na grafickou stránku menu a obsahovou správnost.

4. seznámí se s prostřením a založením inventáře na jídelní stoly, s prostřením servírovacího stolku a potřebným inventářem.

5. Vysvětlí pravidla přijímání a usazování hostů, předkládání jídelních a nápojových lístků, sestavování a evidenci objednávky, komunikaci s výrobní částí, realizaci objednávky, prezentaci objednávky, postupný servis objednávky, vyúčtování objednávky.

6. V základní formě složité obsluhy odborně přeloží a servíruje jednotlivé chody (předkládání a servis studených a teplých předkrmů, polévek, hlavních chodů, dezertů, moučníků, ovoce, kávy, aperitivů, nápojů, digestivu).

7. Charakterizuje dochucování pokrmů před hostem, připraví a prostře jídelní stůl, vybaví odpovídajícím inventářem pomocný stůl, při dochucování pokrmů postupuje odborně a používá vhodné dochucovací prostředky a ingredience.

8. Charakterizuje míchání pokrmů před hostem, připraví a prostře jídelní stůl, vybaví odpovídajícím inventářem pomocný stůl, popíše postup míchání předkrmových salátů a koktejlů, přílohových salátů, tatarského bifteku, špaget, dohotovování polévek.

9. Charakterizuje flambování, připraví a prostře jídelní stůl, vybaví odpovídajícím inventářem pomocný stůl, připraví a vybaví odpovídajícím inventářem flambovací vozík, manipuluje s flambovacím vozíkem v souladu s BOZP, popíše postup flambování palačinek, ovoce, masa a postup servisu.

10. Charakterizuje dranzírování, připraví a prostře jídelní stůl, vybaví odpovídajícím inventářem pomocný stůl, připraví, vybaví a správně používá dranzírovací vozík v souladu s BOZP, popíše postup dranzírování ryb (pstruh) a mořských plodů (humr), drůbeže (kuře), vepřového masa (sele), hovězího masa (Chateaubriand, T-bone steak, Porterhouse steak).

11. Charakterizuje fondue, vyjmenuje a popíše druhy fondue, připraví a prostře jídelní stůl, připraví a vybaví pomocný stůl, založí inventář odpovídající pro fondue, vyjmenuje vhodné suroviny, popíše postup.

12. Charakterizuje barbecue, připraví, prostře a vybaví odpovídajícím inventářem pomocný stůl, připraví, vybaví a správně zachází s grilem v souladu s BOZP, popíše postup grilování steaku z tuňáka, steaku z halibuta a grilované zeleniny.

13. Učí se vhodné suroviny k dohotovování ostatních pokrmů před hostem, připraví a prostře jídelní stůl, připraví a vybaví pomocný stůl a vozík, popíše postup při dohotovování pokrmu před hostem.

Zařazení do učebního plánu, ročník

65 - 41 - H/01 Kuchař - číšník

65 - 51 - L/01 Gastronomie

2. ročník

VÝSTUPNÍ ČÁST

Způsob ověřování dosažených výsledků

Výsledky žáků jsou ověřovány ústním, písemným a praktickým zkoušením.

Písemné zkoušení je realizováno formou testu s výběrem odpovědí a formou otevřených odpovědí.

U praktického zkoušení žák předvede přípravu, dohotovování a servis vybraného pokrmu dle zadání učitele, například flambování palačinek, dranžírování pstruha, porcování kuřete, přípravu fondue, barbecue.

Při využití písemného zkoušení formou otevřených otázek s tématy:

1. Složitá obsluha
2. Systém obsluhy
3. Složitě menu
4. Příprava pracoviště a inventáře
5. Pravidla složité obsluhy
6. Základní forma složité obsluhy
7. Míchání pokrmů před hostem
8. Dochucování pokrmů před hostem
9. Flambování
10. Dranžírování
11. Fondue
12. Barbecue
13. Ostatní pokrmy dohotovované před hostem

Kritéria hodnocení

Kritéria hodnocení vycházejí z hodnotícího standardu profesní kvalifikace:

- Uvést hosty ke stolům, usadit podle společenských pravidel
- Předložit jídelní a nápojový lístek
- Orientovat hosty v nabídce pokrmů a nápojů
- Sestavit objednávku (menu)
- Řešit obvyklé i neobvyklé situace u stolu
- Profesionálně jednat s hosty, komunikovat i v cizím jazyce
- Přijmout a evidovat objednávku hosta – přesně a rychle
- Předat objednávku úseku výroby
- Převzít objednané pokrmy a nápoje na správném inventáři, ve správném množství a kvalitě
- Sestavit jídelní a nápojový lístek
- Připravit pracoviště pro složitou obsluhu, používat vhodný inventář
- Převzít úkoly podle pracovních plánů
- Dodržet posloupnost prací
- Provádět servis pokrmů a nápojů formou složité obsluhy, dohotovování pokrmů před hostem
- Dodržovat profesní etiku
- Použít vhodná technologická zařízení pro konkrétní činnosti při obsluze
- Provést vyúčtování s hostem – připravit a předložit účet
- Přijmout a vyúčtovat platbu s hostem, použít různé formy platebního styku podle přání hosta
- Využít zúčtovací techniku
- Dodržovat pravidla BOZP a pravidla požární ochrany
- Zajistit zabezpečení inventáře po ukončení provozu
- Provést úklid pracoviště v souladu s hygienickými předpisy po ukončení provozu

- Dodržovat hygienu osobní a hygienu práce v průběhu pracovních činností

Žák musí splnit všechna kritéria, aby byl připraven pro složení zkoušky z profesní kvalifikace a pro pracovní uplatnění. Plnění jednotlivých kritérií je možné zaznamenávat do portfolia žáka.

Modul bude považován za splněný, pokud se výsledky žáků ověří:

1x ústním a 2x písemným zkoušením. Hodnotí se znalosti pravidel techniky obsluhy, znalost inventáře, gastronomická pravidla a jejich uplatňování, dodržování estetiky, hygienických a bezpečnostních pravidel na pracovišti, verbální projev žáka a jeho schopnost uplatňování pravidel společenského chování.

V rámci odborného výcviku žák absolvuje praktickou zkoušku.

U ústního zkoušení jsou hodnoceny odborné znalosti a vědomosti, provázanost jednotlivých témat.

Při hodnocení testů je posuzována věcná správnost odpovědi.

U praktického zkoušení je kladen důraz na odbornou správnost, samostatnost a dodržování zásad BOZP, hygieny a organizace práce při předvedení zadaného úkolu.

Kritéria hodnocení:

- Stupeň 1 (výborný): Žák ovládá požadované poznatky, fakta, pojmy. Samostatně uplatňuje osvojené poznatky a dovednosti při řešení teoretických i praktických úkolů. Písemný i ústní projev je správný a přesný.
- Stupeň 2 (chvalitebný): Žák ovládá požadované poznatky, fakta, pojmy v podstatě uceleně. Samostatně nebo podle menších podnětů učitele uplatňuje osvojené dovednosti při řešení teoretických i praktických úkolů. Písemný i ústní projev mívá menší nedostatky ve správnosti a přesnosti.
- Stupeň 3 (dobrý): Žák má v osvojení požadavků, faktů, pojmů nepodstatné mezery. Podstatnější nepřesnosti a chyby dovede za pomoci učitele korigovat. V písemném, ústním i praktickém projevu má nedostatky ve správnosti a přesnosti.
- Stupeň 4 (dostatečný): Žák má v osvojení požadavků, faktů, pojmů závažné mezery. Závažné chyby dovede žák s pomocí učitele opravit. V písemném, ústním a praktickém projevu se objevují vážné nedostatky ve správnosti a přesnosti. Žák je nesamostatný a není tvořivý.
- Stupeň 5 (nedostatečný): Žák má v osvojení požadavků, faktů, pojmů závažné a značné mezery. Neprojevuje samostatnost, vyskytují se časté nedostatky při řešení zadaných úkolů a nedovede své vědomosti a dovednosti uplatnit ani s podněty učitele. V písemném, ústním a praktickém projevu má závažné nedostatky ve správnosti a přesnosti.

Bodové hodnocení:

100 % - 91 % výborný

90 % - 71 % chvalitebný

70 % - 51 % dobrý

50 % - 31 % dostatečný

30 % - 0 % nedostatečný

Doporučená literatura

SALAČ, Gustav. Stolničení. Vyd. 2. - dotisk. Praha: Fortuna, 2001. ISBN 80-7168-752-9.

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 Zdeňka Erhartová. [Creative Commons CC BY SA 4.0](#) – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.