

Názov kvalifikácie:	Čašník – servírka
Číselné označenie kvalifikácie SK ISCO- 08:	5131001
Povolanie, ktorého sa kvalifikácia týka:	5131 Čašníci a someliéri
Druh kvalifikácie:	Úplná kvalifikácia
<u>Kvalifikačný štandard:</u>	<p>je súhrn vedomostí, zručností a schopností potrebných na nadobudnutie príslušnej čiastočnej kvalifikácie a úplnej kvalifikácie.</p> <p>Stanovuje odborné vedomosti a odborné zručnosti potrebné na výkon povolania, ktorého sa kvalifikácia týka.</p> <p>Všeobecné vedomosti a spôsobilosti sú neoddeliteľnou súčasťou nadobudnutia každej kvalifikácie. Ich úroveň zodpovedá príslušnej úrovni štátneho a školského vzdelávacieho programu pre daný učebný alebo študijný odbor.</p>
<u>Hodnotiaci štandard:</u>	<p>je súhrn kritérií, organizačných a metodických postupov, materiálnych, technických a priestorových predpokladov na overovanie a hodnotenie dosiahnutej odbornej spôsobilosti podľa stanovených kvalifikačných štandardov.</p> <p>Súčasťou hodnotenia odbornej spôsobilosti je preukázanie všeobecných vedomostí a spôsobilostí na príslušnej úrovni štátneho a školského vzdelávacieho programu pre daný učebný alebo študijný odbor. Organizačné a metodické postupy pri hodnotení sú v súlade s kritériami hodnotenia vzdelávacích výstupov popísaných na príslušnej úrovni štátneho a školského vzdelávacieho programu pre daný učebný alebo študijný odbor, rovnako to platí aj pre materiálne a priestorové podmienky pre vykonanie skúšky.</p>
Odporúčaný rozsah akreditovaného vzdelávacieho programu pre nadobudnutie danej kvalifikácie:	500 hodín
Z toho teoretická príprava:	120 hodín
Z toho praktická príprava:	380 hodín
Doklad o nadobudnutej kvalifikácii:	Osvedčenie o úplnej kvalifikácii

Kvalifikačný štandard pre ISDV

Odborné vedomosti	Odborné zručnosti
<p>ČAŠNÍK, SERVÍRKA vie/pozná:</p> <p>1. Techniku obsluhy</p> <ul style="list-style-type: none"> - zásady hygieny, bezpečnosť pri práci, - spoločenské zásady a etiku správania sa v styku s hosťom, osobnosť pracovníka obsluhy, - prípravné práce, práce počas a po skončení prevádzky, - inventár a zariadenie na úseku obsluhy, - povinnosti obsluhujúcich, pomôcky obsluhujúcich, - zásady obsluhy, - systémy a spôsoby obsluhy, - základné pravidlá a techniku obsluhy, - formy predaja, - zásady racionálnej výživy a gastronomické pravidlá, - jedálny a nápojový lístok, - prípravu nápojov - teplých, čapovaných, - jednoduchú obsluhu – podávanie jedál a nápojov, - zložitú obsluhu, prípravu pracoviska, inventár, zariadenie, podávanie jedál a nápojov vyššou formou zložitej obsluhy, - zásady práce v spoločensko-zábavných strediskách - piváreň, kaviareň, bar, - organizovanie podujatí, - nové trendy v gastronómii. <p>2. Potraviny a výživa Základné poznatky o potravinách a nápojoch a ich charakteristiku:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zloženie potravín, nutričnú hodnotu, - ovocie, zeleninu, huby, obilniny, koreniny, pochutiny, 	<p>ČAŠNÍK, SERVÍRKA je zručný/-á v oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uplatňovania zásad hygieny a bezpečnosti práce, - aplikácie základných ekonomických pojmov a právnych noriem, ktoré súvisia s prevádzkou spoločného stravovania, - organizácie práce na pracovisku, využívania správnych pracovných prostriedkov a zariadení, - manipulácie a údržby zariadení používaných pri práci – pívne zariadenie, espresso stroj, mixér a ďalšie, - prípravy pracoviska, prác počas a po skončení prevádzky, uplatňovania estetiky práce a pracovného prostredia, - uplatňovania spoločenských zásad a zásad komunikácie s hosťami, spolupracovníkmi, - využívania odbornej terminológie, - riešenia problémových situácií s hosťom v kompetencii obsluhujúceho, - dodržiavania zásad hmotnej zodpovednosti pri hospodárení so zverenými prostriedkami, - vykonávania základných spôsobov zmyslových skúšok akosti surovín a tovarov, - preberania, skladovania a výdaju tovaru, - vybavenia reklamácie podávaných jedál a nápojov, - základných procedúr s hosťom - uvítanie hostí, podávanie informácií o jedlách a nápojoch, prevzatie a vybavenie objednávky, zúčtovanie s hosťom, rozlúčenie, - podávania jedál a nápojov formou zložitej obsluhy,

<ul style="list-style-type: none"> - mäsa, - mliečne výrobky, vajcia, - nápoje alkoholické, nealkoholické. <p>3. Technológiu prípravy pokrmov Charakteristiku a technologické postupy prípravy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - základné tepelné úpravy, - polievky a omáčky, - predjedlá, - bezmäsité jedlá, - pokrmy z rýb, hydiny, zveriny, - mäsité pokrmy, - prílohy a doplnky, šaláty, - múčniky, dezerty. <p>Prácu pri stole hostá</p> <ul style="list-style-type: none"> - dokončovanie, dochucovanie, transširovanie, flambovanie pokrmov <p>Slávnostné stolovanie</p> <p>Banket</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizácia práce pri slávnostných príležitostiach, - objednávka, pracovný príkaz, - zostavenie menu pre slávnostnú hostinu, dodržiavanie gastronomických pravidiel, - príprava pracoviska a používanie vhodného inventára, - spôsoby obsluhy pri slávnostných hostinách, - príprava slávnostných tabúľ, návrh dispozičného riešenia a výzdoby podľa charakteru príležitosti, použitie vhodného inventára, pravidlá ukladania inventáru, rozsadenie hostí, - pravidlá podávania nápojov a chodov, - vyučovanie hostiny, <p>Gastronomické spoločenské podujatia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - organizácie práce pri slávnostných príležitostiach, prijímaní objednávky, vypracovania pracovného príkazu, - príprave slávnostných tabúľ, výzdoby, použitia vhodného inventára, - uplatnenia zásad pri ukladaní inventára na tabuľu a usádzaní hosti pri tabuli, - obsluhy pri slávnostnej tabuli, - prípravy bufetových stolov a organizácie práce a podávania pokrmov a nápojov počas recepcie, rautu a koktail party, - práce s registračnou pokladnicou, správneho zúčtovania položiek, vyúčtovania objednávky, - zostavovania jedálnych a nápojových lístkov podľa gastronomických pravidiel, - praktického uplatňovania techniky podávania jedál a nápojov, prípravy nápojov, - dodržiavania zásad správnej životosprávy a starostlivosti o zdravie.
--	--

- zásady organizovania podujatí,
- rozpočet, sortiment,
- charakteristika jednotlivých druhov – recepcia, raut, koktail party, záhradná slávnosť, barbeque, výlet loďou, pozvanie na odpoľudňajší čaj, pozvanie na pohár vína, k barovému pultu, na bowle, brunch,
- príprava pracoviska, druhy bufetových stolov a ich príprava, použitie vhodného inventára,
- podávanie pokrmov a nápojov, organizácia práce

4. Základné ekonomické pojmy

- manažér pohostinského a hotelového zariadenia,
- spôsoby a štýly vedenia zamestnancov,
- marketing, nástroje marketingu,
- výskum trhu,
- základné ekonomické pojmy a právne normy, ktoré súvisia s prevádzkou spoločného stravovania (právne normy upravujúce podnikanie, hygienické požiadavky na zriadenie prevádzky, HACCP)
- zákon o ochrane spotrebiteľa,
- zákon o cenách.

5. Základné formy komunikácie v službách

- práce s aplikačným programovým vybavením,
- písomnú komunikáciu a zostavovanie písomností,
- zásady profesijnej komunikácie a psychológie predaja.

Hodnotiaci štandard pre ISDV

Predmetom overenia a hodnotenia bude:

Prehľad teoretická vedomostí:

1. popísanie zásad hygieny a bezpečnosti práce,
2. popísanie základných zásad spoločenského správania,
3. rozdelenie inventáru a zariadenia,
4. vymenovanie povinnosti, pomôcok obsluhujúcich,
5. vymenovanie zásad obsluhy,
6. vymenovanie a charakteristika systémov obsluhy,
7. vymenovanie a charakteristika spôsobov obsluhy,
8. popísanie základných pravidiel a techniky jednoduchej obsluhy,
9. vymenovanie a popísanie foriem predaja,
10. vymenovanie zásad racionálnej výživy pri zostavovaní jedálnych lístkov,
11. vymenovanie gastronomického poradia na jedálnom lístku a'la carte, menu a nápojovom lístku,
12. vymenovanie náležitosti jedálneho lístka a'la carte, menu a nápojového lístka,
13. popísanie techniky podávania jedál,
14. popísanie techniky podávania nápojov – fľašových, čapovaných, teplých,
15. popísanie obsluhy a údržby pivného zariadenia,
16. popísanie prípravy pracoviska pre zložitú obsluhu,
17. popísanie techniky dokončovania, dochucovania, tranšírovania, flambovania pokrmov pri stole hostá,
18. popísanie znakov banketu,
19. popísanie zásad zostavovania jedálneho lístka menu,
20. vymenovanie náležitosti jedálneho lístka menu,
21. popísanie zásad organizácie práce pri slávnostnej tabuli – zostavenie, ukladanie inventáru, rozsadenie hostí,
22. popísanie spôsobov obsluhy pri slávnostnej tabuli,
23. popísanie podávania nápojov a chodov,
24. charakterizovanie jednotlivých gastronomických spoločenských podujatí,
25. charakterizovanie potravín a nápojov,
26. charakteristika a technologické postupy prípravy pokrmov,
27. popísanie základných pojmov z oblasti manažmentu a marketingu,
28. popísanie základných ekonomických pojmov a právnych noriem, ktoré súvisia s prevádzkou spoločného stravovania.

Praktická realizácia a predvedenie komplexnej úlohy:

1. dodržiavanie zásad osobnej a prevádzkovej hygieny, dodržiavanie bezpečnostných predpisov pri práci,
2. práca pred začiatkom prevádzky, počas prevádzky a po ukončení prevádzky,
3. praktická realizácia základných procedúr s hosťom - uvítanie hostí, podávanie informácií o jedlách a nápojoch, prevzatie a vybavenie objednávky, zúčtovanie s hosťom, rozlúčenie,
4. uplatňovanie spoločenských zásad a zásad komunikácie s hosťami, spolupracovníkmi,
5. využívanie odbornej terminológie, riešenie bežných a mimoriadnych situácií pri práci s hosťom,
6. podávanie jedál a nápojov jednoduchou formou obsluhy - pravidlá techniky obsluhy, použitie vhodného inventára a technologického zariadenia, organizácia práce,
7. podávanie jedál vyššou formou zložitejšej obsluhy - dokončovanie, dochucovanie, tranšírovanie, flambovanie pokrmov,
8. organizácia práce pri slávnostných príležitostiach, objednávka, pracovný príkaz,
9. navrhnutie a zostavenie jedálneho lístka menu pre konkrétnu príležitosť,
10. vypracovanie technicko-organizačného zabezpečenia slávnostnej hostiny,
11. príprava slávnostných tabúľ, výzdoba podľa charakteru príležitosti, použitie vhodného inventára, zásady ukladania inventára na tabuľu, zásady usadenia hostí,
12. zostavenie sortimentu na gastronomické spoločenské podujatia,
13. podávanie pokrmov a nápojov počas recepcie, rautu a koktail party (druhy bufetových stolov a ich príprava, použitie vhodného inventára, práca obsluhujúcich),
14. práca v kaviarni, príprava teplých nápojov - technologický postup, vhodnosť surovín a ich množstvo, spôsob ich servírovania; obsluhovanie a údržba espresso stroja,
15. práca za barovým pultom, príprava jednoduchých druhov miešaných nápojov - charakteristika a technika ich prípravy, voľba surovín; obsluhovanie a údržba pivného zariadenia, čapovanie piva,
16. práca s inventárom, používanie, evidencia, kontrola, príjem a výdaj, uskladnenie počas a po skončení prevádzky, ošetrovanie, udržiavanie a kontrola,
17. skladovanie a ošetrovanie nápojov podľa jednotlivých druhov, použitie vhodného technologického zariadenia pre ich ošetrovanie a uskladňovanie,
18. skladovanie a ošetrovanie zásob - dodržanie hygienických zásad, zásad HACCP, evidencia pohybu skladových zásob, príjem a výdaj,
19. obsluha zariadení v odbytovom stredisku - príprava technologických zariadení k prevádzke, zabezpečenie technologických zariadení po skončení prevádzky, obsluha čistiaceho a mycieho zariadenia, obsluha chladiacich a mraziacich zariadení,
20. platba hostia – príprava a predloženie účtu, príjem platby, formy a spôsoby platobného styku,
21. vyúčtovanie tržieb s využitím zúčtovacej techniky (pokladne a pokladničné systémy),
22. dodržiavanie zásad hmotnej zodpovednosti pri hospodárení so zverenými prostriedkami.

Názov vzdelávacej inštitúcie	Stredná odborná škola hotelových služieb a dopravy
Adresa vzdelávacej inštitúcie	Zvolenská cesta č. 83, 984 01 Lučenec
Názov vzdelávacieho programu	Čašník - servírka
Názov modulu	Čašník - servírka
Celkový rozsah	500,0
Číslo potvrdenia o akreditácii	1735/2013/19/4
Dátum vydania potvrdenia	8. 2. 2013
Cieľová skupina	Osoby so záujmom pracovať ako čašník, servírka, zamestnávateľia v oblasti hotelierstva, gastronómie a cestovného ruchu.
Profil absolventa	Absolvent vzdelávacieho programu ovláda zásady stolovania a s tým súvisiace práce, pravidlá techniky jednoduchej a zložitej obsluhy, zásady spoločenského vystupovania, zásady dokončovania jedál pred hosťom. Ovláda zásady hygieny, bezpečnosti pri práci, predpisov HACCP a vie uplatniť správne technologické postupy práce. Ovláda základné ekonomické a právne normy nevyhnutné pre výkon činnosti v prevádzke spoločného stravovania. Má poznatky z odbornej terminológie o potravinách a nápojoch, o technologických postupoch prípravy teplých a studených jedál, múčnikov, teplých a studených nápojov. Pozná zásady práce pri slávnostných príležitostiach. Je zručný pri zostavovaní jedálnych a nápojových lístkov podľa gastronomických pravidiel, pri praktickom uplatňovaní techniky podávania jedál a nápojov, prípravy základných druhov miešaných nápojov a káv. Vie pracovať s registračnou pokladnicou a výpočtovou technikou, robiť vyúčtovanie. Je zručný v oblasti uplatňovania etických zásad komunikácie s klientmi, zákazníkmi a spolupracovníkmi.
Odborný garant	Bc. Silvia Zvarová
Lektori	Bc. Jana Paálová , Bc. Silvia Zvarová , Mgr. Silvia Beňová