

Výkonové štandardy vychádzajúce z kvalifikačného štandardu pre príslušné povolania,
na ktoré sa žiaci pripravujú v učebnom odbore 6444 H čašník, servírka
a v študijnom odbore 6444 K čašník, servírka

Kvalifikačný štandard pre povolania:

Čašník, Servírka, Pomocný čašník, Vrchný čašník, Vedúci reštaurácie, Predavač rýchleho občerstvenia, Pracovník výdaja jedla, Barman, Hosteska, Someliér.

Vedomosti:

- charakterizovať stravovacie služby
- popísať druhy potravín a nápojov, ich vlastnosti a spôsobe uskladnenia
- definovať spôsoby obsluhy, servírovanie jedál a nápojov, obsluhu hostí
- popísať gastronomické pravidlá a zásady pri zostavovaní jedálnych a nápojových lístkov
- popísať technologické postupy pri príprave jednoduchých pokrmov
- charakterizovať zásady tovaroznaectva, predovšetkým o potravinách, nápojoch a o technológii ich výroby a manipulácie s nimi
- charakterizovať používané potraviny a nápoje pri príprave nápojov
- popísať základy somelierstva a druhy vín
- definovať evidenciu tovaru, inventarizáciu a vysporiadanie inventarizačných rozdielov
- definovať stroje a zariadenia v stravovacej prevádzke
- definovať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygienické a protipožiarne predpisy, zásady HACCP
- popísať základné štandardy a pravidlá komunikácie so zákazníkom
- opísať zásady ochrany spotrebiteľa v prevádzke pohostinských prevádzok
- definovať postupy pri reklamáciách a práva spotrebiteľa
- právne predpisy a základné pojmy v prevádzke obchodu
- postupy preberania tovaru
- postupy skladovania a ochrany tovaru
- receptúry na prípravu rôznych nápojov
- metódy obsluhy barových zariadení
- stolovanie, servírovanie jedál, obsluha hostí
- psychológia predaja

Zručnosti:

- dodržiavať BOZP, PO a HACCP
- obsluhovať hostí
- pripravovať miešané nápoje a iné nápoje
- účtovať za jedlá, nápoje a služby zákazníkom
- obsluhovať pokladničný systém
- viesť predpísanú administratívu prevádzky
- riešiť reklamácie a sťažnosti zákazníkov
- evidovať skladové zásoby potravín, zeleniny, pomocného materiálu a prostriedkov
- vykonávať obsluhu zariadení na ohrev a ochladzovanie polotovarov a výrobkov pri tepelnom a chemicko-tepelnom spracovaní
- pripravovať teplé a studené jedlá v prevádzke rýchleho občerstvenia upravovať teplé jedlá na tanieroch alebo táckach pred podávaním
- podávať jedlá a nápoje zákazníkom/hostom
- odporúčať zákazníkovi nápoje pri výbere z nápojového lístka
- komunikovať so zákazníkom v cudzom jazyku

- zostavovať receptúry na prípravu rôznych nápojov
- pripravovať miešané nápoje
- obsluhovať barové zariadenia
- čistiť strojové zariadenia a iné vybavenie baru
- vytvárať originálne dekorácie miešaných nápojov
- vyúčtovať tržby z predaja jedál, nápojov a tovarov rýchleho občerstvenia
- evidovanie skladových zásob potravín, bielizne, pomocného materiálu a prostriedkov
- inkasovanie platieb od zákazníkov/hostí
- uvedenie hostí, poskytnutie pomoci pri výbere z jedálneho lístka
- výpomoc pri podávaní jedál a nápojov hosťom pri bufetovom usporiadaní
- servírovanie vína
- vybavovanie objednávok hostí
- príjem hotovostných platieb od zákazníkov za poskytnuté služby a tovar, vrátane vystavovania príslušných dokladov
- výpomoc pri podávaní jedál a nápojov jednoduchou obsluhou
- predaj doplnkového sortimentu a tovaru
- zabezpečovanie odbytu výrobkov a služieb

Kompetencie:

- samostatnosť pri plnení pracovných úloh
- samostatnosť zvládnutia osobnej aj prevádzkovej hygieny, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, požiarnej ochrany
- zodpovednosť o zverený majetok a starostlivosť v manipulácii s ním
- schopnosť komunikovať s ľuďmi
- zodpovednosť za kvalitu svojej práce
- schopnosť kultivovaného slovného prejavu
- zvládnuť psychickú a fyzickú záťaž pri výkone zamestnania
- schopnosť pracovať samostatne
- samostatnosť pri riešení konfliktov a problémov
- schopnosť pracovať v tíme
- fyzická zdatnosť
- komunikácia v cudzom jazyku
- finančná a ekonomická gramotnosť
- matematická gramotnosť
- osobnostný rozvoj
- pružnosť v myslení (adaptabilita, flexibilita, improvizračné spôsobilosti)
- technická gramotnosť
- tvorivosť (kreativita)
- digitálna gramotnosť (počítačové spôsobilosti)
- manuálna zručnosť
- organizovanie a plánovanie práce
- prezentovanie
- rozhodovanie
- vyjednávanie