

Programme d'études professionnelles

5293

# Service de la restauration

Secteur  
de formation

3

Alimentation  
et tourisme

**Décroche**  
tes **rêves**

Québec 



*Programme d'études professionnelles*

5293

# Service de la restauration

Secteur  
de formation

3

Alimentation  
et tourisme

Formation professionnelle et technique  
et formation continue

Direction générale des programmes  
et du développement

# Équipe de production

## **Coordination**

*André Vincent*

Responsable de l'ingénierie de la formation  
Direction générale des programmes et du développement  
Ministère de l'Éducation

## **Conception et rédaction**

*Francine Ferland*

Enseignante  
Commission scolaire de la Capitale

*Pierre Cloutier*

Conseiller en élaboration de programmes d'études

## **Révision linguistique**

Sous la responsabilité de la Direction des  
communications du ministère de l'Éducation

## **Mise en page et édition**

Sous la responsabilité de la Direction générale des  
programmes et du développement du ministère de  
l'Éducation

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, 2004–04-00093

ISBN 2-550-43058-1

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2004

# Remerciements

La production du présent document a été possible grâce à de nombreux collaborateurs et collaboratrices des milieux du travail et de l'éducation. Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes.

## Milieu du travail

---

*Luc Arsenault*  
Petit Moulinsart

*Jean-Pierre Audet*  
Hôtel Lévesque

*Lise Baillargeon*  
Conseil québécois des ressources humaines  
en tourisme (CQRHT)

*Guylaine Beaumont*  
Restaurant Poisson d'avril

*Stéphan Bernard*  
Restaurant Bar Le Beaugarte

*Caroline Drouin*  
Restaurant Normandin

*Éric Floch*  
Café Krieghoff

*Stéphane Fournier*  
Auberge Hatley

*Suzanne Gagnon*  
Restaurant Laurie Raphaël

*Josée Grenon*  
La Cage aux sports

*Francine Guay*  
Manoir du Lac-Delage

*Nathalie Lamarche*  
Hôtel Chanteclerc

*Philippe Lapeyrie*  
Auberge Hatley

*Christophe Le Bihan*  
Auberge La Pinsonnière

*France Nadeau*  
Bistro à Champlain

*Patrice Tinguy*  
Association Canadienne des sommeliers professionnels

*Stéphan Tremblay*  
Hôtel Novotel – Montréal Centre

*Julie Trudel*  
Rôtisserie St-Hubert

*Dany Vézina*  
Hôtel Clarendon

## Milieu de l'éducation

---

*Bernard Arnaudeau*  
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

*Nicole Beaudoin*  
Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke

*Claude Bergon*  
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

*Louise Cartier*  
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

*Patrick Clarke*  
Commission scolaire Lester-B.-Pearson

*Pierre Couture*  
Commission scolaire des Hautes-Rivières

*Michel De Artèche*  
Commission scolaire de Laval

*Isabelle Dufresne*  
Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île

*Josée Huot*  
Commission scolaire De La Jonquière

*Johanne Lachance*  
Commission scolaire des Laurentides

*Réjeanne Larouche*  
Commission scolaire De La Jonquière

*André Paquin*  
Commission scolaire du Chemin-du-Roy

*Joël Quenault*  
Commission scolaire au Cœur-des-Vallées

*Jean Rivest*  
Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île

*Pierrette Rochefort*  
Commission scolaire de la Capitale

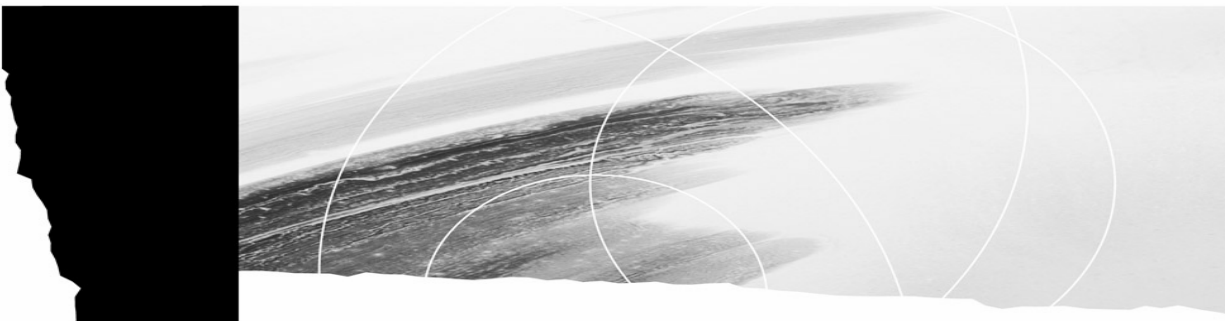
*Sylvain Thibaudeau*  
Commission scolaire du Lac-Abitibi



# Table des matières

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Présentation du programme d'études .....           | 1  |
| Vocabulaire .....                                  | 3  |
| <b>Première partie</b>                             |    |
| Buts du programme.....                             | 9  |
| Intentions éducatives .....                        | 11 |
| Compétences du programme d'études et matrice ..... | 13 |
| Harmonisation .....                                | 15 |
| <b>Deuxième partie</b>                             |    |
| Objectifs                                          |    |
| Métier et formation .....                          | 19 |
| Approche client .....                              | 23 |
| Mise en place .....                                | 27 |
| Explication de menus .....                         | 31 |
| Prise de commandes .....                           | 35 |
| Langue seconde.....                                | 39 |
| Opérations de caisse .....                         | 41 |
| Suggestion et service des vins .....               | 45 |
| Service des boissons .....                         | 47 |
| Service des banquets.....                          | 51 |
| Service simple .....                               | 55 |
| Service élaboré .....                              | 59 |
| Intégration au milieu de travail .....             | 63 |





---

5293

---

**Service de la restauration**

---

Année d'approbation : 2004

---

|                            |                                   |
|----------------------------|-----------------------------------|
| <b>Type de sanction :</b>  | Diplôme d'études professionnelles |
| <b>Nombre d'unités :</b>   | 64                                |
| <b>Nombre de modules :</b> | 13                                |
| <b>Durée totale :</b>      | 960 heures                        |

---

Pour être admis au programme *Service de la restauration*, il suffit de satisfaire à l'une des conditions suivantes :

- Pour la personne titulaire d'un diplôme d'études secondaires ou de son équivalent reconnu, aucune condition d'admission supplémentaire n'est requise.

OU

- Pour la personne âgée d'au moins 16 ans au 30 septembre de l'année scolaire au cours de laquelle elle commence sa formation, la condition d'admission suivante s'ajoute : avoir obtenu les unités de 3<sup>e</sup> secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique ou des apprentissages reconnus équivalents.

OU

- Pour la personne âgée d'au moins 18 ans, la réussite du test de développement général et la réussite du cours 2033-1 en français langue d'enseignement, ou des apprentissages reconnus équivalents, sont requis comme préalables fonctionnels.

N.B. La condition relative à la concomitance n'est pas applicable à cette catégorie.



# Présentation du programme d'études

Le curriculum de formation dont est issu ce programme d'études s'appuie sur des responsabilités partagées entre, d'une part, le ministère de l'Éducation qui assume l'élaboration des programmes et des guides de soutien à l'enseignement et, d'autre part, les établissements d'enseignement, qui assurent l'application du programme et l'évaluation. Les programmes comprennent des objectifs obligatoires et, à titre indicatif, des savoirs liés aux compétences.

Les programmes constituent le cadre de référence à l'intérieur duquel les enseignantes et les enseignants sont appelés à exercer leur profession. Ils délimitent leurs interventions pédagogiques en précisant les grandes orientations éducatives à privilégier et les objectifs d'apprentissage à atteindre avec les élèves. La réussite du programme assure à l'élève la qualification nécessaire à l'exercice de son métier en fonction des compétences attendues à l'entrée sur le marché du travail, et la teneur de ses apprentissages contribue à lui donner une certaine polyvalence.

La durée du programme est de 960 heures; de ce nombre, 510 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 450 heures, à l'acquisition de compétences générales liées à des activités de travail ou de vie professionnelle. Le programme est divisé en 13 modules dont la durée varie de 30 heures à 120 heures. Cette durée comprend le temps consacré à l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et à l'enseignement correctif.

| Titre du module                  | Code   | Module | Durée | Unités |
|----------------------------------|--------|--------|-------|--------|
| Métier et formation              | 404402 | 1      | 30    | 2      |
| Approche client                  | 404414 | 2      | 60    | 4      |
| Mise en place                    | 404423 | 3      | 45    | 3      |
| Explication de menus             | 404435 | 4      | 75    | 5      |
| Prise de commandes               | 404442 | 5      | 30    | 2      |
| Langue seconde                   | 404456 | 6      | 90    | 6      |
| Opérations de caisse             | 404462 | 7      | 30    | 2      |
| Suggestion et service des vins   | 404476 | 8      | 90    | 6      |
| Service des boissons             | 404485 | 9      | 75    | 5      |
| Service des banquets             | 404496 | 10     | 90    | 6      |
| Service simple                   | 404508 | 11     | 120   | 8      |
| Service élaboré                  | 404518 | 12     | 120   | 8      |
| Intégration au milieu de travail | 404527 | 13     | 105   | 7      |



# Vocabulaire

## Programme

Le programme d'études professionnelles est constitué d'un ensemble cohérent de compétences à acquérir; il est formulé par objectifs et, pour des raisons administratives, découpé en modules. Il décrit les apprentissages attendus de l'élève en fonction d'une performance déterminée. Il fait par ailleurs l'objet d'un document pédagogique officiel qui permet à ce titre la reconnaissance de la formation qualifiante aux fins de l'exercice du métier.

Le programme d'études professionnelles comprend des objectifs et un contenu obligatoires. Il présente également, à titre indicatif, des savoirs liés à la compétence qui doivent être enrichis ou adaptés selon les élèves en apprentissage. Dans les différentes rubriques qui le composent sont données des indications aux fins de la sanction des apprentissages<sup>1</sup>. Il est traduit en activités d'apprentissage et d'évaluation par les établissements d'enseignement.

## Buts du programme

Les buts du programme présentent le résultat recherché au terme de la formation ainsi qu'une description générale du métier visé. Ils présentent, de plus, les quatre buts généraux de la formation professionnelle.

## Intentions éducatives

Les intentions éducatives sont des visées pédagogiques qui présentent de grandes orientations à favoriser dans la formation de l'élève en matière d'habiletés intellectuelles ou motrices, d'habitudes de travail ou d'attitudes. Elles touchent généralement des aspects significatifs du développement personnel et professionnel qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites en ce qui concerne les buts du programme ou les compétences. Les intentions éducatives servent à guider les établissements dans la mise en œuvre du programme.

## Compétence

Une compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (connaissances, habiletés de divers domaines, perceptions, attitudes, etc.).

## Objectif

L'objectif traduit la partie opérationnelle de la compétence à acquérir selon des exigences précises et en termes pratiques pour l'apprentissage, l'enseignement et l'évaluation. L'objectif est défini en fonction d'un comportement ou d'une situation.

L'objectif traduit également des repères pour les apprentissages, les savoirs liés et les balises, groupés en fonction des éléments de la compétence (objectif de comportement) ou des phases du plan de mise en situation (objectif de situation).

### 1. Objectif défini en fonction d'un comportement

L'objectif défini en fonction d'un comportement est relativement fermé et il décrit les actions et les résultats attendus de l'élève. Il comprend les cinq composantes suivantes :

- *L'énoncé de la compétence*, qui résulte de l'analyse de la situation de travail, des buts généraux du programme et, dans certains cas, d'autres déterminants.

---

<sup>1</sup> Les spécifications aux fins de la sanction sont complémentaires au programme d'études professionnelles, mais elles sont présentées dans un autre document. Les critères d'évaluation sont prescriptifs.

- *Les éléments de la compétence*, qui correspondent aux précisions essentielles à la compréhension de la compétence elle-même, caractérisées par des comportements particuliers. Ils évoquent les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence.
- *Le contexte de réalisation*, qui correspond à la situation de mise en œuvre de la compétence, au seuil d'entrée sur le marché du travail. Le contexte ne vise pas à décrire la situation d'apprentissage ou d'évaluation.
- *Les critères de performance*, qui définissent des exigences à respecter relativement à chacun des éléments de la compétence, à plusieurs d'entre eux ou à l'ensemble de ces derniers et permettent de porter un jugement rigoureux sur l'acquisition de la compétence. Certains sont donc associés à un élément spécifique et correspondent à des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité, tandis que d'autres sont rattachés à plusieurs éléments et correspondent alors à des indications sur la performance recherchée ou sur la qualité globale du produit ou du service attendu.

L'évaluation des apprentissages porte sur les résultats attendus.

## 2. Objectif défini en fonction d'une situation

L'objectif défini en fonction d'une situation est relativement ouvert et il décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle l'élève est placé. Les produits et les résultats varient selon les personnes. L'objectif défini en fonction d'une situation comprend les cinq composantes suivantes :

- *L'énoncé de la compétence*, qui résulte de l'analyse de la situation de travail, des buts généraux du programme et, dans certains cas, d'autres déterminants.
- *Les éléments de la compétence*, qui mettent en évidence les éléments essentiels de la compétence et permettent une meilleure compréhension de celle-ci quant à l'intention poursuivie.
- *Le plan de mise en situation*, qui décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissage, soit une phase d'information, une phase de réalisation ainsi qu'une phase de synthèse.
- *Les conditions d'encadrement*, qui définissent les balises à respecter et les moyens à mettre en place de façon que les apprentissages soient possibles et que les contextes dans lesquels ils sont réalisés soient toujours les mêmes. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- *Les critères de participation*, qui décrivent les exigences auxquelles doit satisfaire l'élève relativement à la participation aux activités d'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.

L'évaluation des apprentissages porte sur la participation de l'élève aux activités proposées dans le plan de mise en situation.

## Savoirs liés

Les savoirs liés à la compétence définissent les apprentissages essentiels et significatifs que l'élève doit faire pour mettre en œuvre et assurer l'évolution de la compétence. Les savoirs liés sont en relation avec le marché du travail et sont accompagnés de balises qui renseignent sur le champ d'application, le niveau de complexité ou le contenu de formation. Ni les savoirs liés, ni les balises n'ont un caractère prescriptif.

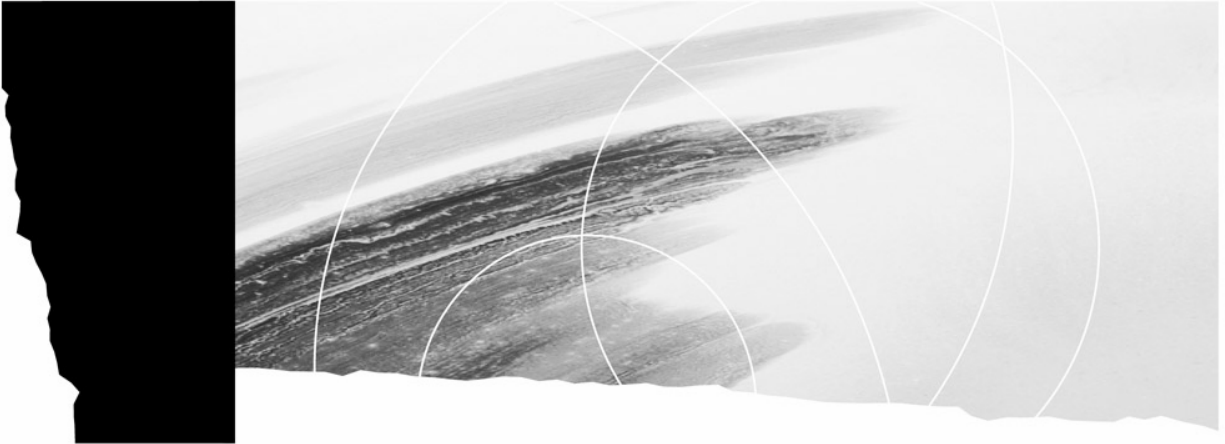
**Module**

Le module est une unité constitutive ou une composante d'un programme d'études. Il comprend un objectif prescriptif et les savoirs liés à la compétence, ces derniers étant présentés à titre indicatif.

**Unité**

L'unité est un étalon servant à exprimer la valeur de chacun des modules d'un programme d'études en leur attribuant un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme ou d'une attestation; l'unité correspond à quinze heures de formation.





## **Première partie**

---

**Buts du programme**

**Intentions éducatives**

**Compétences du programme d'études  
et matrice**

**Harmonisation**



# Buts du programme

Le programme *Service de la restauration* prépare à l'exercice des métiers de serveur et de barman.

Le personnel formé par ce programme est susceptible d'exercer ses activités de travail dans différents types de restaurants, des bars, des cafés et des bistrots, des salles de congrès ou de réception, des hôtels et des auberges ou divers autres lieux publics ou privés où s'effectue un service de mets ou de boissons.

Selon la taille et le type d'établissement, le personnel de service des mets et boissons peut être amené à planifier le travail, à effectuer la mise en place, différents types de services, des opérations de facturation et d'encaissement, à participer à la fermeture ou à l'approvisionnement de l'établissement.

Dans l'exécution de ses tâches, le personnel de service des mets et boissons est en contact continu avec la clientèle et est appelé à faire équipe avec les autres membres du personnel de service. En outre, il doit coordonner son travail avec celui du personnel des cuisines, des préposés à l'accueil et, dans certains types d'établissements, avec celui des sommeliers et des maîtres d'hôtel.

Pour accomplir ses tâches, le personnel de service des mets et boissons peut utiliser des listes et des registres de réservations, différents types de menus et de cartes de mets ou de boissons, un système informatisé de prise de commandes et de facturation, du matériel et de l'outillage propres à une salle à manger, à un office ou à un bar.

Conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, le programme *Service de la restauration* vise à :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier, soit :
  - lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associés à un métier;
  - lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail (ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité, etc.).
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :
  - lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier du métier choisi;
  - lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleur ou travailleuse.
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
  - lui permettre de développer son autonomie ainsi que sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail;
  - lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées;
  - lui permettre de développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise;
  - lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence.
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit :
  - lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements;
  - lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.



# Intentions éducatives

Le programme *Service de la restauration* vise à développer des attitudes et comportements jugés indispensables à l'exercice du métier :

- Permettre à la personne d'évoluer convenablement dans l'exercice de son travail en favorisant :
  - l'acquisition des habiletés nécessaires à l'organisation et à la planification de son travail;
  - l'acquisition d'une préoccupation constante pour refléter une image professionnelle;
  - l'acquisition des habiletés nécessaires à une communication caractérisée par le tact et la délicatesse;
  - l'acquisition des habiletés nécessaires à l'application des lois et règlements.



# Compétences du programme d'études et matrice

## Liste des compétences

Se situer au regard du métier et de la formation.  
Adopter une approche client.  
Effectuer la mise en place et l'aménagement des espaces.  
Expliquer la composition des menus et des mets.  
Prendre et transmettre des commandes.  
Recevoir et transmettre de l'information en langue seconde.  
Effectuer des opérations de facturation et d'encaissement.  
Suggérer et servir des vins.  
Effectuer le service des boissons.  
Effectuer le service des banquets.  
Effectuer un service simple.  
Effectuer un service élaboré.  
S'intégrer au milieu de travail.

## Matrice des compétences

La matrice des compétences met en évidence les relations entre les compétences générales, qui correspondent à des activités de travail ou de vie professionnelle, et les compétences particulières, qui sont propres au métier ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Le tableau est à double entrée : ainsi, la matrice permet de voir les liens qui unissent les éléments placés à l'horizontale et ceux placés à la verticale. Le symbole ( $\Delta$ ) montre qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole ( $\circ$ ) marque quant à lui un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Lorsque les symboles sont noircis, cela indique en outre que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant l'acquisition de compétences particulières. La logique qui a présidé à la conception de la matrice influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression relativement à la complexité des apprentissages et au développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre où elles devraient être acquises et sert de point de départ à l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle.

| MATRICE DES COMPÉTENCES           |  |                         |  |  |                                                  |                             |                                                         |                                                |                                      |                                                            |                                                           |                             |                      |                                       |                      |                     |                                                    |   |   |
|-----------------------------------|--|-------------------------|--|--|--------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|----------------------|---------------------|----------------------------------------------------|---|---|
| COMPÉTENCES PARTICULIÈRES         |  | Numéro de la compétence |  |  | COMPÉTENCES GÉNÉRALES                            |                             |                                                         |                                                |                                      |                                                            |                                                           |                             | PROCESSUS            |                                       |                      |                     |                                                    |   |   |
|                                   |  |                         |  |  |                                                  |                             |                                                         |                                                |                                      |                                                            |                                                           |                             |                      |                                       |                      |                     |                                                    |   |   |
|                                   |  | Type d'objectif         |  |  |                                                  |                             |                                                         |                                                |                                      |                                                            |                                                           |                             |                      |                                       |                      |                     |                                                    |   |   |
|                                   |  | Durée (h)               |  |  |                                                  |                             |                                                         |                                                |                                      |                                                            |                                                           |                             |                      |                                       |                      |                     |                                                    |   |   |
|                                   |  |                         |  |  | Se situer au regard du métier et de la formation | Adopter une approche client | Effectuer la mise en place et l'aménagement des espaces | Expliquer la composition des menus et des mets | Prendre et transmettre des commandes | Recevoir et transmettre de l'information en langue seconde | Effectuer des opérations de facturation et d'encaissement | Suggérer et servir des vins | Planifier le travail | Recueillir et donner de l'information | Effectuer le service | Conclure le service | Participer à la fermeture et à l'approvisionnement |   |   |
| Numéro de la compétence           |  |                         |  |  | 1                                                | 2                           | 3                                                       | 4                                              | 5                                    | 6                                                          | 7                                                         | 8                           |                      |                                       |                      |                     |                                                    |   |   |
| Type d'objectif                   |  |                         |  |  | S                                                | C                           | C                                                       | C                                              | C                                    | C                                                          | C                                                         | C                           |                      |                                       |                      |                     |                                                    |   |   |
| Durée (h)                         |  |                         |  |  | 30                                               | 60                          | 45                                                      | 75                                             | 30                                   | 90                                                         | 30                                                        | 90                          |                      |                                       |                      |                     |                                                    |   |   |
| Effectuer le service des boissons |  |                         |  |  | 9                                                | C                           | 75                                                      | ○                                              | ●                                    | ●                                                          |                                                           | ○                           | ○                    | ○                                     | ▲                    | ▲                   | ▲                                                  | △ | ▲ |
| Effectuer le service des banquets |  |                         |  |  | 10                                               | C                           | 90                                                      | ○                                              | ○                                    | ●                                                          | ○                                                         | ○                           | ○                    | ○                                     | ▲                    | ▲                   | ▲                                                  | △ | △ |
| Effectuer un service simple       |  |                         |  |  | 11                                               | C                           | 120                                                     | ○                                              | ●                                    | ●                                                          | ●                                                         | ●                           | ○                    | ●                                     | ▲                    | ▲                   | ▲                                                  | ▲ | ▲ |
| Effectuer un service élaboré      |  |                         |  |  | 12                                               | C                           | 120                                                     | ○                                              | ●                                    | ●                                                          | ●                                                         | ●                           | ●                    | ●                                     | ▲                    | ▲                   | ▲                                                  | ▲ | ▲ |
| S'intégrer au milieu de travail   |  |                         |  |  | 13                                               | S                           | 105                                                     | ○                                              | ○                                    | ○                                                          | ○                                                         | ○                           | ○                    | ○                                     | △                    | △                   | △                                                  | △ | △ |

# Harmonisation

L'harmonisation des programmes d'études professionnelles et techniques est une orientation ministérielle. Elle consiste à établir des similitudes et une continuité entre les programmes d'études du secondaire et ceux du collégial, que ce soit dans un même secteur de formation ou dans des secteurs de formation différents en vue d'éviter la duplication des offres de formation, de reconnaître les compétences acquises et de faciliter les parcours de formation.

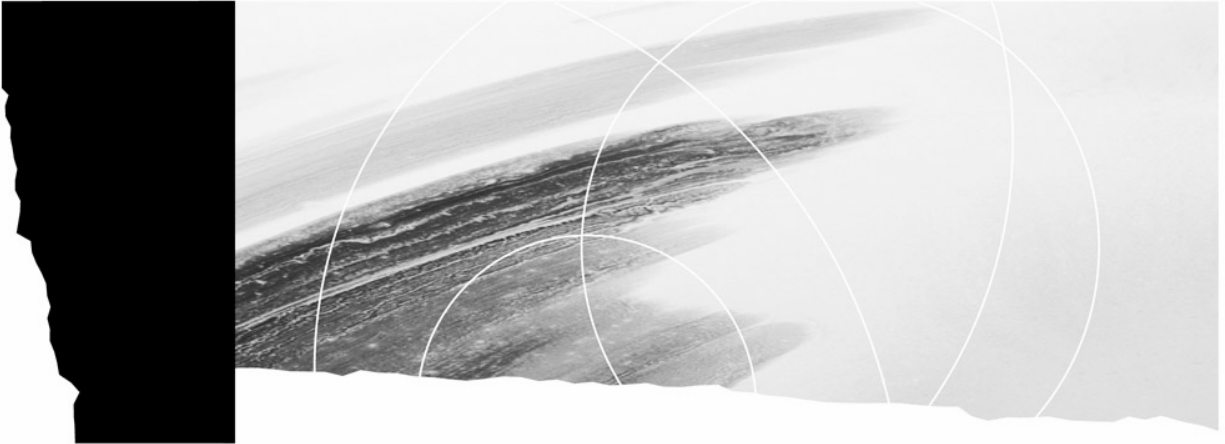
L'harmonisation contribue à établir une offre cohérente de formation, en particulier à faire en sorte que les fonctions de travail auxquelles préparent les programmes d'études soient bien identifiées et distinguées. S'il arrive que l'exercice de ces fonctions nécessite l'acquisition de compétences communes, les travaux d'harmonisation permettent de les repérer. Toutefois, même en l'absence de compétences communes, les programmes d'études n'en sont pas moins harmonisés.

L'harmonisation est dite interordres lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'ordres d'enseignement différents; elle est intra-ordre lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'un même ordre d'enseignement; enfin, elle est intersectorielle lorsqu'elle porte sur des programmes d'études de secteurs de formation différents.

Les travaux menés dans une perspective d'harmonisation des programmes d'études permettent, notamment, et le cas échéant, la mise à jour de leur communauté de compétences. Les compétences partagées par deux programmes d'études ou plus et dont l'acquisition de l'une permet la reconnaissance de l'autre sont dites communes. Des compétences communes ayant le même énoncé et dont toutes les composantes sont le calque l'une de l'autre sont dites identiques; lorsque des compétences communes ne sont pas identiques, mais présentent un niveau de similitude tel qu'elles sont de valeur égale, elles sont dites équivalentes.

Les travaux d'harmonisation réalisés pour le programme *Service de la restauration* n'ont pas permis d'identifier, pour le moment, de compétences communes avec d'autres programmes d'études.





## **Deuxième partie**

**Objectifs**



---

**Objectif de situation**

---

**Énoncé de la compétence**

Se situer au regard du métier et de la formation.

**Éléments de la compétence**

- Connaître la réalité du métier.
- Comprendre le programme de formation.
- Préciser son orientation professionnelle.

---

**Plan de mise en situation**

---

**Phase d'information**

- S'informer sur le marché du travail : structure et organisation, perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement, etc.
- Reconnaître les caractéristiques des divers types d'établissements susceptibles d'engager les élèves sortants du programme de formation.
- Reconnaître les caractéristiques des différents corps d'emploi en restauration : hiérarchie et appellations d'emploi.
- S'informer de la nature et des exigences de l'emploi : fonctions, conditions de travail, connaissances et aptitudes, habiletés et qualités professionnelles appréciées dans le métier.
- Reconnaître et comprendre l'importance de certaines attitudes et de certains comportements, pour l'exercice du métier de serveur ou de barman, notamment en ce qui concerne l'éthique professionnelle et la présentation personnelle.
- Reconnaître les lois et les règlements s'appliquant à l'exploitation d'un établissement de restauration : normes du travail, charte des droits, SIMDUT, code de prévention des incendies, règlements sur la déclaration des pourboires, loi sur le tabac.
- Reconnaître les diverses catégories de règles à respecter en matière de santé, de salubrité et de sécurité au travail.
- Présenter les données recueillies ainsi que sa perception du métier.

**Phase de réalisation**

- S'informer sur le programme d'études.
- Participer aux activités proposées : rencontre avec des spécialistes du métier, visite d'entreprise.
- Faire part de ses premières réactions relativement au métier et à la formation.

**Phase de synthèse**

- Produire un rapport dans lequel on doit :
  - préciser ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts pour le métier;
  - évaluer son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier avec ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts.

---

**Conditions d'encadrement**

---

- Favoriser un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges d'opinions entre les élèves et favoriser l'expression de toutes et de tous.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux élèves d'avoir une vision globale des fonctions de travail.
- Fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser une rencontre avec des spécialistes du métier ou une visite d'entreprise.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente : information sur le métier, programme de formation, etc.
- Fournir un modèle de rapport.

---

**Critères de participation**

---

**Phase d'information**

- Recueil des données sur la majorité des sujets à traiter.
- Présente sa perception du métier au moment d'une rencontre de groupe en faisant le lien avec les données recueillies.

**Phase de réalisation**

- Exprime convenablement sa perception du programme de formation.
- Exprime clairement ses réactions à l'égard des fonctions de travail et à la formation.

**Phase de synthèse**

- Produit un rapport contenant :
  - une présentation sommaire de ses goûts, de ses aptitudes et de ses intérêts pour la restauration;
  - des explications sur son orientation professionnelle en comparant la nature et les exigences du métier avec ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts;
  - une justification de sa décision de poursuivre ou non le programme de formation.

---

**Suggestions de savoirs liés à la compétence**

---

L'énumération ci-dessous reprend le plan de mise en situation, les savoirs liés aux phases et les balises associées aux savoirs.

**Phase d'information**

- |                                                                |                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Repérer l'information.                                       | Types d'établissements.<br>Structure, organigramme.<br>Perspectives d'emploi.<br>Possibilités d'avancement.<br>Rémunération. |
| • Caractériser les différents modes d'organisation du travail. | Brigade de restaurant.<br>Brigade de cuisine.                                                                                |
| • Recevoir les données relatives au métier et à la formation.  | Conditions de réceptivité : attention visuelle, attention auditive, climat favorable, intérêt, concentration.                |

|                            |               |               |
|----------------------------|---------------|---------------|
| <b>Métier et formation</b> | <b>Code :</b> | <b>404402</b> |
|----------------------------|---------------|---------------|

- Se soucier de partager sa perception du métier avec les autres personnes du groupe. Avantages à communiquer son point de vue et à écouter celui des autres.

- Adopter une façon de noter et de présenter des données. Méthode de prise de notes.

#### Phase de réalisation

- S'informer sur le projet de formation et s'engager dans la démarche. Formation initiale et perfectionnement, conditions d'admission, compétences attendues.

- Repérer les attraits et les difficultés liés à l'engagement dans la démarche de formation. Principaux attraits, principales difficultés, moyens pour atténuer les difficultés.

#### Phase de synthèse

- Décrire les caractéristiques du rapport à produire. Définition des termes utilisés, contenu, règles de présentation du rapport.



|                        |               |               |
|------------------------|---------------|---------------|
| <b>Approche client</b> | <b>Code :</b> | <b>404414</b> |
|------------------------|---------------|---------------|

Module 2      Durée 60 h

## ***Objectif de comportement***

### **Énoncé de la compétence**

Adopter une approche client.

### **Contexte de réalisation**

- Selon le protocole en usage.
- À partir des lignes directrices de l'entreprise.
- En fonction des différents types de clientèle.
- Dans des situations représentatives des différents types d'établissements.
- En personne et au téléphone.

### **Éléments de la compétence**

### **Critères de performance**

1 Établir le contact avec la clientèle.

- Utilisation appropriée des techniques de communication verbale et non verbale.
- Qualité du contact.
- Respect de l'étiquette.

2 Prendre une réservation.

- Clarté de l'information transmise.
- Inscription complète et précise des renseignements pertinents.
- Utilisation appropriée des techniques de communication téléphonique.

3 Accueillir la clientèle.

- Accueil chaleureux et professionnel.
- Manifestation de prévenance et d'attention.

4 Informer la clientèle.

- Interprétation juste des besoins de la clientèle.
- Pertinence des renseignements fournis.
- Utilisation d'un niveau de langue approprié.
- Respect des règles de communication verbale et non verbale.

5 S'assurer de la satisfaction de la clientèle.

- Écoute active des besoins de la clientèle.
- Manifestation du sens du jugement.
- Manifestation de tact et de diplomatie.
- Identification des sources d'insatisfaction et des améliorations à apporter.
- Attitude appropriée en présence de comportements difficiles.

*Et pour l'ensemble de la compétence :*

- Choix adéquat de l'approche.
- Respect des règles de courtoisie.
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.

### **Suggestions de savoirs liés à la compétence**

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

#### **1 Établir le contact avec la clientèle.**

- |                                                                                           |                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| • Utiliser des techniques de communication en fonction de différents types de clientèles. | Catégories de clientèles et caractéristiques propres à chacune. |
| • Utiliser des stratégies de communication verbale et non verbale.                        |                                                                 |
| • Choisir une approche adaptée à la clientèle.                                            | Différentes approches.                                          |

#### **2 Prendre une réservation.**

- |                                                                  |                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Caractériser les règles de communication téléphonique.         | Utilisation d'un système téléphonique, façon de prendre un appel téléphonique.<br>Règles de courtoisie, nature des questions à poser et des renseignements à fournir lors d'une réservation. |
| • Différencier les différentes méthodes de prise de réservation. | Système manuel et système informatisé.                                                                                                                                                       |

#### **3 Accueillir la clientèle.**

- |                                                                                                 |                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Distinguer les comportements professionnels à adopter au moment de l'arrivée de la clientèle. | Accueil des personnes handicapées, service du vestiaire, règles de courtoisie, règles de préséance.           |
| • Sélectionner une table en fonction de la réservation.                                         | Renseignements à recueillir à l'arrivée de la clientèle, règles de préséance pour placer les clients à table. |
| • Présenter le menu.                                                                            | Manière de présenter le menu, renseignements à donner sur le contenu du menu.                                 |

#### **4 Informer la clientèle.**

- |                                                                         |                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| • Répondre à des questions sur différents sujets.                       | Sujets d'actualité, sujets délicats, points d'intérêt locaux ou régionaux. |
| • Renseigner la clientèle sur les services offerts par l'établissement. |                                                                            |

|                        |               |               |
|------------------------|---------------|---------------|
| <b>Approche client</b> | <b>Code :</b> | <b>404414</b> |
|------------------------|---------------|---------------|

- Interpréter la communication non verbale. Poignée de main, contact visuel, apparence personnelle, langage corporel, distance à respecter.
  - Mettre fin à la conversation.
- 5 S'assurer de la satisfaction de la clientèle.
- Caractériser les différents problèmes rencontrés lors du service en salle. Problèmes reliés à la nourriture, au service ou à l'environnement.
  - Répondre aux plaintes ou aux commentaires de la clientèle. Questions à poser pour clarifier les demandes, procédure à suivre, pistes de solutions aux problèmes les plus fréquents, façon d'acheminer les commentaires aux départements visés.
  - Adopter une attitude calme et diplomate dans les situations difficiles. Règles de courtoisie et expression d'empathie.



|                      |               |               |
|----------------------|---------------|---------------|
| <b>Mise en place</b> | <b>Code :</b> | <b>404423</b> |
|----------------------|---------------|---------------|

Module 3      Durée 45 h

## ***Objectif de comportement***

### **Énoncé de la compétence**

Effectuer la mise en place et l'aménagement des espaces.

### **Contexte de réalisation**

- À partir de directives.
- En fonction de différents types de services et de menus.
- Selon les politiques de l'établissement.
- À l'aide de listes de réservation.
- À l'aide de plans de salle.

### **Éléments de la compétence**

### **Critères de performance**

1 Planifier le travail.

- Interprétation juste :
  - des directives;
  - du plan de salle.
- Identification juste des besoins.
- Planification efficace du travail.

2 Préparer le mobilier et le matériel.

- Choix approprié.
- Disposition précise en fonction du plan de salle.
- Aménagement conforme aux directives.

3 Dresser les tables et les consoles.

- Respect du menu et des directives particulières.
- Souci du détail et de l'harmonie d'ensemble.
- Souci du confort de la clientèle.
- Couvert complet et symétrique.

4 Préparer l'office.

- Choix approprié des denrées et du matériel.
- Mise en place complète en fonction des directives.
- Préparation judicieuse des denrées en fonction des besoins.
- Utilisation optimale des matières premières.

5 Ranger et vérifier la salle à manger et les aires de service.

- Rangement conforme aux directives.
- Nettoyage approprié des aires de travail et du matériel.
- Repérage systématique :
  - des denrées récupérables;
  - des denrées manquantes;
  - des anomalies et des bris.

*Et pour l'ensemble de la compétence :*

- Respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- Respect des règles d'éthique professionnelle.
- Propreté irréprochable du matériel.
- Respect des politiques de l'établissement.

### **Suggestions de savoirs liés à la compétence**

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

#### **1 Planifier le travail.**

- |                                                                               |                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Comprendre l'importance de la mise en place dans la préparation du service. | Gain de temps, économie de déplacements et de mouvements, amélioration de la qualité du service. |
| • Interpréter un plan de salle à manger.                                      | Différents styles de dispositions d'une salle à manger.                                          |
| • Prendre connaissance des divers types de dressage des tables.               | Mises en place à la carte, au menu, en table d'hôte, pour les brunchs.                           |
| • Distinguer les diverses pièces du restaurant.                               | Vestiaire, salle à manger, office, bar, plonge, table chaude.                                    |

#### **2 Préparer le mobilier et le matériel.**

- |                                                                   |                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Caractériser le mobilier réservé à la clientèle.                | Console, guéridon, chariots à différents usages.                                                      |
| • Préciser la fonction du matériel réservé à la clientèle.        | Vaisselle, ustensiles, récipients.                                                                    |
| • Préciser la fonction du matériel réservé au service.            | Matériel de flambage et de découpage, matériel de service du vin, plateaux, verrerie, linge de table. |
| • Appliquer des méthodes de nettoyage du mobilier et du matériel. | Différents produits de nettoyage, règles d'hygiène et de sécurité.                                    |

#### **3 Dresser les tables et les consoles.**

- |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Déterminer la place et l'ordre de disposition du matériel sur la table.                           | Protocole des ustensiles et des mets, alignement, équilibrage et époussetage des tables. Différents types de tables : rondes, carrées, rectangulaires, de deux à six couverts. |
| • Déterminer le matériel et les condiments à ranger sur les consoles et à l'intérieur de celles-ci. | Différents condiments et sauces d'accompagnement.                                                                                                                              |

|               |        |        |
|---------------|--------|--------|
| Mise en place | Code : | 404423 |
|---------------|--------|--------|

#### 4 Préparer l'office.

- Préparer du café, du thé et des infusions. Machines à café filtre et coffret à thé et à infusions; machine à expressos : expresso régulier, double et allongé, cappuccino, viennois, liégeois.
- Préparer un guéridon en fonction d'un mets à servir. Nappage du guéridon, denrées et matériel de service à préparer, matériel pour le service à la pince.
- Préparer des chariots à usages particuliers. Chariot des hors-d'œuvre, chariot des desserts, chariot des fromages et chariot pour trancher ou faire flamber les mets.

#### 5 Ranger et vérifier la salle à manger et les aires de service.

- Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité. Règles d'hygiène pour les locaux, le matériel et l'équipement, règles d'hygiène pour la manipulation des denrées; règles de sécurité visant à éliminer les risques d'accidents.
- Dresser un inventaire et remplir un bon de réquisition. Fiches d'inventaire et bons de réquisition.



|                             |               |               |
|-----------------------------|---------------|---------------|
| <b>Explication de menus</b> | <b>Code :</b> | <b>404435</b> |
|-----------------------------|---------------|---------------|

Module 4      Durée 75 h

## ***Objectif de comportement***

### **Énoncé de la compétence**

Expliquer la composition des menus et des mets.

### **Contexte de réalisation**

- Pour différents types de cuisines et de mets.
- En fonction des différents types de clientèles.
- À partir de tables d'hôte, de menus à la carte, de menus du petit-déjeuner et de cartes des desserts.
- Dans des situations représentatives de différents types d'établissements.

### **Éléments de la compétence**

### **Critères de performance**

1 Rassembler l'information nécessaire.

- Interprétation juste de l'information contenue dans :
  - les tables d'hôte;
  - les menus à la carte;
  - les cartes des desserts;
  - les menus du petit-déjeuner.
- Recherche appropriée de renseignements additionnels.
- Utilisation judicieuse des diverses sources d'information.
- Synthèse cohérente de l'information.

2 Présenter un menu.

- Vocabulaire précis.
- Exactitude de l'information transmise.
- Présentation attrayante.
- Mise en évidence de spécialités ou de certains articles du menu.

3 Répondre aux questions.

- Écoute active des besoins de la clientèle.
- Explications correctes et concises.
- Vulgarisation du vocabulaire spécialisé.
- Description précise des mets.

4 Transmettre des renseignements additionnels sur les menus et les mets.

- Exactitude de l'information transmise.
- Information adaptée aux besoins particuliers de la clientèle.

*Et pour l'ensemble de la compétence :*

- Utilisation correcte du vocabulaire spécialisé.
- Respect des règles de la communication avec la clientèle.
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.

### Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

#### 1 Rassembler l'information nécessaire.

- |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Utiliser les ressources pouvant fournir des renseignements sur les articles du menu.                        | Différents menus de restaurants, explications données par des professionnels de la cuisine et de la pâtisserie, ouvrages de référence.                                                        |
| • Caractériser les différents types de menus.                                                                 | Tables d'hôte à prix fixe, tables d'hôte à choix multiples, tables d'hôte à plusieurs prix, avec supplément, sans supplément, menus à la carte, cartes des desserts, menus du petit-déjeuner. |
| • Prendre connaissance de l'histoire et de l'évolution de la cuisine.                                         | Cuisine classique, nouvelle cuisine, tendances actuelles.                                                                                                                                     |
| • Caractériser les différentes tendances en restauration.                                                     | Cuisine santé, cuisine végétarienne, cuisine à base de produits régionaux, cuisines étrangères.                                                                                               |
| • Caractériser les bases de la cuisine.                                                                       | Matériel et ustensiles de cuisine, terminologie professionnelle, techniques de cuisson, appellations classiques, règles de présentation des mets.                                             |
| • Énumérer les exigences particulières à certains régimes alimentaires ou à certaines allergies alimentaires. | Importance des renseignements à obtenir sur la composition des mets.                                                                                                                          |
| • Caractériser les principaux aromates et condiments utilisés en cuisine.                                     | Fines herbes, épices, condiments acides, âcres, gras, sucrés et salins.                                                                                                                       |

**2 Présenter un menu.**

- Utiliser les bons termes pour décrire le contenu d'un menu ou d'une carte.

Apprêt des :

- fruits et légumes;
- potages;
- pâtes alimentaires et riz;
- viandes, volailles et gibiers;
- poissons, mollusques et crustacés;
- fonds et sauces;
- hors d'œuvre et entrées;
- desserts, pâtisseries et entremets;
- mets du petit-déjeuner.

- Distinguer et caractériser les principaux fromages.

Familles de fromages, fromages locaux et régionaux, fromages d'importation.

**3 Répondre aux questions.**

- Utiliser une méthode pour synthétiser l'information à transmettre.
- Utiliser les principes de la communication avec la clientèle dans la présentation des mets.

Langage accessible à la clientèle.

Écoute active, reformulation.

**4 Transmettre des renseignements additionnels sur les menus et les mets.**

- Décrire les qualités organoleptiques des aliments.
- Expliquer les délais de préparation des articles d'un menu.

Aspect, odeurs, textures et saveurs des aliments.

Particularité de cuisson de certains mets, temps de cuisson des mets à la carte.



|                           |               |               |
|---------------------------|---------------|---------------|
| <b>Prise de commandes</b> | <b>Code :</b> | <b>404442</b> |
|---------------------------|---------------|---------------|

Module 5      Durée 30 h

## ***Objectif de comportement***

### **Énoncé de la compétence**

Prendre et transmettre des commandes.

### **Contexte de réalisation**

- À partir de différents menus et cartes des vins.
- À l'aide d'un carnet de bons de commande et d'un système informatisé.
- Pour la commande d'un repas complet avec apéritifs et vins.
- Pour la commande d'un petit-déjeuner.

### **Éléments de la compétence**

### **Critères de performance**

1 Recueillir la commande auprès de la clientèle.

- Comportement adapté à la clientèle
- Sélection appropriée des questions à poser.
- Écoute active des besoins de la clientèle.

2 Répondre aux questions de la clientèle.

- Réponses précises.
- Exactitude de l'information transmise.
- Description attrayante des mets du menu.

3 Conseiller la clientèle.

- Mise en valeur des caractéristiques des mets et des boissons.
- Utilisation adéquate des techniques de vente.
- Suggestion de mets et de produits complémentaires.
- Respect des besoins et des attentes de la clientèle.

4 Noter la commande.

- Rédaction complète et précise du bon de commande.
- Utilisation correcte des moyens mnémotechniques.

5 Transmettre la commande.

- Transmission précise de la commande aux personnes appropriées.
- Utilisation correcte des moyens de transmission :
  - par bon de commande;
  - par système informatisé.

*Et pour l'ensemble de la compétence :*

- Utilisation précise du vocabulaire spécialisé.
- Respect des règles de la communication verbale et non verbale.
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.

### Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

#### 1 Recueillir la commande auprès de la clientèle.

- Comprendre le concept de vente appliqué au service.

Lien entre le métier de serveur ou de barman et celui de vendeur; importance de la vente lors de la prise de commandes; moyens de cerner les besoins de la clientèle.

#### 2 Répondre aux questions de la clientèle.

- Vulgariser l'information.

Qualificatifs mettant en valeur les articles du menu, simplification du vocabulaire spécialisé.

#### 3 Conseiller la clientèle.

- Appliquer des stratégies de vente pendant le service.
- Sécuriser la clientèle.
- Respecter les étapes de la vente.
- Utiliser des instruments de vente.

Étapes essentielles de la vente, respect des besoins de la clientèle, reformulation.

Écoute active, empathie.

Proposition systématique d'un apéritif, suggestion de mets en vedette, d'un vin d'accompagnement, proposition de fromage, de dessert et d'un digestif.

Menus, cartes des desserts, carte des boissons et des vins, objets promotionnels, cartons-présentoirs, manières de présenter les suppléments.

#### 4 Noter la commande.

- Inscrire des données sur un bon de commande.
- Utiliser un système informatisé pour l'enregistrement des commandes.

Étapes de la rédaction de la commande, parties du bon de commande, règles de rédaction, abréviations, demandes spéciales, moyens mnémotechniques, qualité de l'écriture.

Déroulement des opérations d'enregistrement des données, demandes spéciales.

|                           |               |               |
|---------------------------|---------------|---------------|
| <b>Prise de commandes</b> | <b>Code :</b> | <b>404442</b> |
|---------------------------|---------------|---------------|

5 Transmettre la commande.

- |                                                                                 |                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| • Utiliser un système informatisé pour la transmission des commandes.           | Étapes de la transmission des commandes de boissons et de mets.       |
| • Connaître les différents postes de distribution desservant la salle à manger. | Bar, cuisine, pâtisserie.                                             |
| • Transmettre une commande verbalement.                                         | Vocabulaire approprié, communication avec le personnel de la cuisine. |



|                       |               |               |
|-----------------------|---------------|---------------|
| <b>Langue seconde</b> | <b>Code :</b> | <b>404456</b> |
|-----------------------|---------------|---------------|

Module 6      Durée 90 h

## ***Objectif de comportement***

### **Énoncé de la compétence**

Recevoir et transmettre de l'information en anglais.

### **Contexte de réalisation**

- À l'aide d'un livre de réservations et d'un appareil téléphonique.
- Avec le vocabulaire spécialisé approprié en anglais.
- À partir d'une liste de mets des différents services.
- En situation de conversation fonctionnelle avec la clientèle.

### **Éléments de la compétence**

- 1 Accueillir la clientèle en anglais.
- 2 Fournir des explications sur les menus et les mets en anglais.
- 3 Prendre des commandes en anglais.

### **Critères de performance**

- Accueil chaleureux et professionnel.
- Précision des renseignements fournis.
- Niveau de langue adapté à la clientèle.
- Exactitude de l'information transmise.
- Explications correctes et concises.
- Description juste des mets proposés.
- Pertinence des questions posées.
- Rédaction complète et précise de la commande.

*Et pour l'ensemble de la compétence :*

- Utilisation correcte et précise du vocabulaire spécialisé en anglais.
- Respect des règles de courtoisie.
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.

## **Suggestions de savoirs liés à la compétence**

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

- 1 Accueillir la clientèle en anglais.

- Interpréter le vocabulaire relatif au service de la restauration.
- Formuler des phrases en anglais.

Vocabulaire spécialisé en anglais.

Vocabulaire, grammaire, orthographe, prononciation.

|                       |               |               |
|-----------------------|---------------|---------------|
| <b>Langue seconde</b> | <b>Code :</b> | <b>404456</b> |
|-----------------------|---------------|---------------|

- Appliquer le protocole d'accueil. Formules de salutation, niveau de langue, idiomes, formules de politesse.
- Prendre une réservation en anglais. Écoute active, reformulation, questions de clarification et de précision, vocabulaire lié à la date et à l'heure.

## 2 Fournir des explications sur les menus et les mets en anglais,.

- Utiliser le vocabulaire approprié pour décrire les articles d'un menu ou d'une carte (carte des desserts, menu du petit-déjeuner, carte des vins et des boissons, etc.). Vocabulaire, prononciation, formules de présentation.
- Recueillir l'information nécessaire à la prise de la commande. Questions les plus courantes à poser : suggestion de l'apéritif et du vin, cuisson des viandes, légumes d'accompagnement, suggestion du dessert, du café, etc.
- Répondre à des questions courantes relatives à la prise de la commande. Reformulation.

## 3 Prendre des commandes en anglais.

- Noter la commande en français à partir de données transmises en anglais. Vocabulaire spécialisé, règles de rédaction.
- Répondre aux demandes et aux requêtes de la clientèle. Questions les plus courantes sur les services offerts par l'établissement, les points d'intérêt locaux ou régionaux.

|                             |               |               |
|-----------------------------|---------------|---------------|
| <b>Opérations de caisse</b> | <b>Code :</b> | <b>404462</b> |
|-----------------------------|---------------|---------------|

Module 7      Durée 30 h

## ***Objectif de comportement***

### **Énoncé de la compétence**

Effectuer des opérations de facturation et d'encaissement.

### **Contexte de réalisation**

- Selon les politiques de l'entreprise et de listes de prix.
- À l'aide de différents types de systèmes en usage dans les établissements.
- Pour des paiements au comptant, par carte de crédit et par carte de débit.

### **Éléments de la compétence**

### **Critères de performance**

1 Préparer le matériel.

- Décompte précis du fonds de caisse.
- Préparation adéquate des documents.
- Utilisation appropriée du système d'enregistrement.

2 Préparer et présenter des additions.

- Enregistrement complet, clair et précis des données des bons de commande.
- Vérification de l'exactitude de l'addition.
- Respect des règles de courtoisie lors de la présentation de l'addition.

3 Traiter des paiements au comptant.

- Vérification des sommes perçues et remises.
- Respect des règles relatives à la manipulation de l'argent.

4 Traiter des paiements par carte de crédit et par carte de débit.

- Utilisation correcte d'un système de traitement des paiements.
- Respect des précautions relatives à la manipulation des cartes de crédit et des cartes de débit.
- Traitement approprié des corrections nécessaires.

5 Fermer la caisse.

- Lecture correcte de la caisse.
- Rédaction précise du rapport de caisse.
- Exactitude des données fournies.
- Préparation correcte du dépôt.
- Respect des règles de sécurité lors de la remise du dépôt.

*Et pour l'ensemble de la compétence :*

- Respect des directives.
- Respect des politiques de l'entreprise.
- Respect de l'étiquette concernant les pourboires.

### Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

#### 1 Préparer le matériel.

- |                                                                                   |                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Différencier le petit matériel nécessaire aux opérations de caisse.             | Formulaires, bordereaux pour cartes de crédit, calculatrice, tiroir de caisse, rouleaux de papier, machines à cartes de crédit, déclaration des pourboires. |
| • Utiliser différents systèmes de facturation.                                    | Factures manuelles, factures électroniques, factures informatisées.                                                                                         |
| • Préparer un fonds de caisse.                                                    | Vérification détaillée.                                                                                                                                     |
| • Effectuer différents calculs en utilisant des opérations mathématiques de base. | Addition, soustraction, multiplication, division, règle de trois, calcul du pourcentage, utilisation d'une table de taxation.                               |

#### 2 Préparer et présenter des factures.

- |                                                               |                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Enregistrer des données selon différents systèmes.          | Enregistrement manuel, caisse électronique, caisse informatisée, corrections après enregistrement, annulations, factures séparées, articles partagés, codes de cuisson des viandes, enregistrement d'articles non programmés. |
| • Appliquer les règles de service associées à la facturation. | Présentation du verso de l'addition, utilisation d'un petit plateau, discrétion.                                                                                                                                              |

#### 3 Traiter des paiements au comptant.

- |                                                               |                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| • Manipuler l'argent avec toutes les précautions nécessaires. | Importance de la double vérification, risques d'erreurs, manière de rendre l'argent. |
| • Appliquer les règles d'éthique concernant les pourboires.   | Retour systématique de la monnaie.                                                   |

#### 4 Traiter des paiements par carte de crédit et par carte de débit.

- |                                                                                 |                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Effectuer les vérifications nécessaires à l'encaissement par carte de crédit. | Date d'expiration, signature, ajout du pourboire, approbation de la transaction.           |
| • Imprimer des bordereaux de carte de crédit.                                   | Machine à carte de crédit, bordereaux de différentes compagnies, vérification des calculs. |

- Appliquer les règles de service associées au paiement par carte de débit. Vérification du bordereau, remise du bordereau.

**5 Fermer la caisse.**

- Effectuer différentes lectures de caisse. Lecture individuelle, lecture globale.
- Additionner les sommes perçues sous différentes formes. Bordereaux de cartes de crédit, notes chargées à la chambre, bordereaux de cartes de débit, argent comptant, chèques de voyage, chèques-cadeaux.
- Déclarer les différents revenus sur le rapport de caisse.
- Reconstituer le fonds de caisse.
- Appliquer les règles de sécurité liées à la manipulation d'un dépôt de caisse.



***Objectif de comportement***

---

**Énoncé de la compétence**

Suggérer et servir des vins.

**Contexte de réalisation**

- À partir d'un menu et d'une carte des vins.
- À l'aide du matériel de service du vin.
- Pour le service de différents types de vins.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Renseigner la clientèle sur les articles d'une carte des vins.

- Description juste des articles.
- Explications claires et concises.
- Utilisation du vocabulaire spécialisé approprié.

2 Répondre aux questions de la clientèle.

- Écoute active des besoins.
- Réponses précises aux questions.
- Mise en valeur des caractéristiques des vins.

3 Proposer des accords de vins avec les mets choisis.

- Suggestions cohérentes avec les mets commandés.
- Description juste du vin suggéré.
- Respect des attentes de la clientèle.

4 Effectuer le service.

- Respect des règles de service et de la préséance.
- Utilisation correcte des techniques.
- Température de service adéquate.

*Et pour l'ensemble de la compétence :*

- Approche adéquate de la clientèle.
- Respect des règles de la communication.
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.

### Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

#### 1 Renseigner la clientèle sur les articles d'une carte des vins.

- |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Expliquer les différentes étapes de l'élaboration d'un vin.       | Vendanges, soins et corrections apportés à la vendange, mécanisme de la fermentation alcoolique, rôle des levures, opérations de vinification en rouge, en rosé, en blanc; procédés d'élaboration des vins effervescents; vinifications spéciales (V.D.N., V.D.L., etc.). |
| • Comprendre les facteurs pouvant influencer sur la qualité du vin. | Terroir, cépage, millésime, méthodes de conservation du vin (cave et vieillissement). Différentes catégories de vins, notion d'appellation.                                                                                                                               |
| • Connaître la géographie viticole mondiale.                        | Principaux pays producteurs de vins, grandes régions viticoles de ces pays, caractères des vins.                                                                                                                                                                          |

#### 2 Répondre aux questions de la clientèle.

- |                                                      |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Expliquer les différences entre les types de vins. | Caractères des principaux cépages, caractères des principaux types de vins, lecture des étiquettes. |
| • Décrire les qualités organoleptiques des vins.     | Vocabulaire spécialisé, étapes de la dégustation.                                                   |

#### 3 Proposer des accords de vins avec les mets choisis.

- |                                                                |                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| • Comprendre les critères de choix de la clientèle.            | Goûts personnels des clients, type de repas, saison, prix des vins. |
| • Appliquer les principes d'accord entre les vins et les mets. | Règles de base, accords classiques, accords régionaux.              |

#### 4 Effectuer le service.

- |                                                         |                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Présenter un vin à la clientèle.                      | Règles de présentation, utilisation du matériel, protocole des vins et des verres, vérification de la température, utilisation d'une carafe; règles de préséance et règles de service du vin. |
| • Déboucher des bouteilles de différents types de vins. | Vin blanc, vin rouge, vin effervescent.                                                                                                                                                       |

**Objectif de comportement**

---

**Énoncé de la compétence**

Effectuer le service des boissons.

**Contexte de réalisation**

- Pour le service des boissons alcoolisées et non alcoolisées au bar et aux tables.
- À partir d'une carte d'apéritifs et de digestifs.
- Selon les politiques de l'établissement.
- Selon les règles d'hygiène et de sécurité.
- Dans le respect des responsabilités de la serveuse ou du serveur en matière d'ivresse publique.

**Éléments de la compétence**

---

1 Effectuer la mise en place du bar.

- Utilisation précise du vocabulaire spécialisé.
- Préparation adéquate du matériel et du mobilier.
- Vérification de la fraîcheur des ingrédients.
- Vérification complète et précise de l'inventaire.

2 Suggérer des boissons.

- Réponses précises aux questions de la clientèle.
- Suggestions adaptées aux désirs de la clientèle.
- Description adéquate des boissons.

3 Préparer des boissons.

- Utilisation adéquate de l'outillage et de l'équipement.
- Application précise des recettes et des méthodes de travail.

4 Servir des boissons.

- Respect des règles du service et de la préséance.
- Utilisation correcte des techniques.
- Température de service adéquate.

5 Débarrasser et approvisionner le bar.

- Rangement correct du matériel et des ingrédients.
- Vérification complète et précise de l'inventaire.
- Approvisionnement complet des boissons et des ingrédients.

*Et pour l'ensemble de la compétence :*

- Planification méthodique du travail.
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- Respect des délais d'exécution.
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.

### **Suggestions de savoirs liés à la compétence**

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

#### **1 Effectuer la mise en place du bar.**

- |                                                                |                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Caractériser le travail dans un bar.                         | Responsabilités et tâches du personnel en fonction, identification du mobilier et du matériel, types de bar : bars mobiles, bars temporaires. |
| • Caractériser l'outillage utilisé dans un bar.                | Vocabulaire spécialisé, définition et fonction de chaque pièce d'équipement et de matériel.                                                   |
| • Caractériser les tâches reliées à l'ouverture d'un bar.      | Vérification et disposition du matériel, des bouteilles; approvisionnement.                                                                   |
| • Respecter les règles d'hygiène, de salubrité et de sécurité. | Opérations de contrôle de la fraîcheur des ingrédients périssables; méthodes utilisées pour nettoyer le matériel et les bouteilles.           |

#### **2 Suggérer des boissons alcoolisées et non alcoolisées.**

- |                                                   |                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Distinguer et classer les boissons alcoolisées. | Apéritifs, bières, spiritueux (eaux-de-vie de céréales, de fruits, de vin, liqueurs), cocktails et boissons flambées. |
| • Caractériser les boissons non alcoolisées.      | Jus de fruits et de légumes, boissons gazeuses, eaux minérales, sirops.                                               |
| • Décrire les cafés et les thés.                  | Origine et caractères des produits, différentes méthodes de préparation et de présentation.                           |
| • Prendre connaissance des produits en émergence. | Nouveaux arrivages, nouvelles tendances en matière de cocktails.                                                      |

#### **3 Préparer des boissons alcoolisées et non alcoolisées.**

- |                                                                                                |                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Utiliser les techniques de production des cocktails et les méthodes de service des boissons. | Méthodes de préparation des cocktails : secoué, remué, long, direct; recettes des mélanges les plus courants. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**4 Servir des boissons alcoolisées et non alcoolisées.**

- Transporter des verres à l'aide d'un plateau. Technique de port du plateau.
- Connaître les températures de service des boissons. Boissons servies nature, froides, sur glace, chaudes.
- Servir des clients au bar et à la table. Règles de service des clients au bar, à la table; règles de préséance.
- Débarrasser des verres à l'aide d'un plateau. Règles liées au débarrassage des verres, mesures d'hygiène.
- Prendre connaissance des lois sur les permis d'alcool et les responsabilités du personnel en fonction dans les bars. Différents permis accordés aux établissements.
- Caractériser les effets de l'alcool sur le comportement. Symptômes possibles d'ivresse.
- Décrire les avantages du service responsable de l'alcool. Image de l'établissement, risques d'incidents.
- Appliquer des stratégies pour maîtriser des situations délicates. Calme, courtoisie, fermeté, écoute, empathie.

**5 Débarrasser et approvisionner le bar.**

- Appliquer des méthodes de rangement en respectant les règles d'économie et de sécurité. Moyens d'éliminer les pertes et le gaspillage.
- Utiliser des instruments de mesure et de contrôle des quantités. Différentes méthodes de prise d'inventaire.



|                             |               |               |
|-----------------------------|---------------|---------------|
| <b>Service des banquets</b> | <b>Code :</b> | <b>404496</b> |
|-----------------------------|---------------|---------------|

Module 10      Durée 90 h

## ***Objectif de comportement***

### **Énoncé de la compétence**

Effectuer le service des banquets.

### **Contexte de réalisation**

- À partir de directives.
- Pour le service d'un menu de banquet.
- Pour un service à l'assiette avec plateau et sans plateau.
- À l'aide du matériel habituel de la salle à manger et de l'office.

### **Éléments de la compétence**

### **Critères de performance**

- |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Prendre connaissance des types de services des banquets.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification juste des besoins.</li> <li>• Caractérisation juste du type de banquet.</li> <li>• Détermination précise des styles et des caractéristiques des services.</li> <li>• Interprétation juste des types de menus.</li> </ul>                                                                                                                                               |
| 2 Effectuer la mise en place de la salle à manger et de l'office. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification méthodique du travail.</li> <li>• Dressage des tables selon le type de menus de banquet.</li> <li>• Mise en place de l'office conforme aux directives.</li> <li>• Utilisation correcte de la technique du transport des assiettes.</li> <li>• Utilisation correcte de la technique du port du plateau.</li> <li>• Nappage du buffet conforme aux directives.</li> </ul> |
| 3 Servir les mets.                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des étapes de service et de la synchronisation.</li> <li>• Respect des règles de service et de la préséance.</li> <li>• Utilisation correcte du matériel.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          |
| 4 Débarrasser.                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application de la méthode de débarrassage.</li> <li>• Respect des règles de service et de la préséance.</li> <li>• Rapidité d'exécution.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |

*Et pour l'ensemble de la compétence :*

- Organisation méthodique du travail.
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- Maintien d'un rythme approprié.
- Bonne gestion du stress.
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.

### Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

#### 1 Prendre connaissance des types de services des banquets.

- |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Prendre connaissance des techniques utilisées pour le service des mets.     | Service à l'assiette, à la pince, en mode buffet.                                                                                                                                                                       |
| • Expliquer les particularités de chacun des services.                        | Avantages et inconvénients, utilisation.                                                                                                                                                                                |
| • Décrire les étapes du service.                                              | Déroulement des opérations d'un repas servi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• à l'assiette,</li> <li>• à la pince.</li> </ul>                                                                                  |
| • Déterminer les différentes réceptions d'un service des banquets.            | Caractérisation des types de réceptions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le banquet;</li> <li>• le buffet;</li> <li>• le cocktail;</li> <li>• le repas gastronomique;</li> <li>• le repas de gala.</li> </ul> |
| • Utiliser le vocabulaire spécialisé.                                         |                                                                                                                                                                                                                         |
| • Comprendre la structure et le fonctionnement d'un département des banquets. | Étapes de la préparation du service d'un banquet, communication entre les divers services du département, lecture d'une feuille de fonctions, brigade des banquets.                                                     |
| • Caractériser les règles de service propres aux banquets.                    | Importance de la synchronisation, de la table d'honneur, matériel et denrées nécessaires à la mise en place, accueil de la clientèle.                                                                                   |

#### 2 Effectuer la mise en place de la salle à manger et de l'office.

- |                                                          |                                                                                          |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Caractériser les étapes de la préparation d'un buffet. | Disposition et dressage des tables de banquet, règles relatives au dressage des buffets. |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

**3. Servir les mets.**

- Utiliser différentes méthodes pour transporter des assiettes. Transport de une, deux, trois et quatre assiettes.
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité au transport des mets. Façon de disposer les mets sur un plateau, utilisation des cloches.

**4. Débarrasser.**

- Appliquer des méthodes de débarrassage. En présence de la clientèle, à la plonge, après le départ de la clientèle.



|                       |               |               |
|-----------------------|---------------|---------------|
| <b>Service simple</b> | <b>Code :</b> | <b>404508</b> |
|-----------------------|---------------|---------------|

Module 11 Durée 120 h

## ***Objectif de comportement***

### **Énoncé de la compétence**

Effectuer un service simple.

### **Contexte de réalisation**

- Selon les politiques de l'établissement.
- En fonction de différents menus à choix multiples.
- Pour un service à l'assiette avec et sans plateau.
- À l'aide du matériel habituel de la salle à manger et de l'office.
- À l'aide d'un système informatisé d'enregistrement et de transmission de commandes.

### **Éléments de la compétence**

### **Critères de performance**

1 Se préparer pour le service.

- Tenue soignée et conforme aux règlements.
- Préparation complète du petit matériel.
- Préparation adéquate des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place.
- Mise en place complète et uniforme.

2 Accueillir la clientèle.

- Approche adéquate.
- Respect des règles de courtoisie.
- Manifestation de prévenance et d'attention.

3 Prendre et transmettre les commandes.

- Explications concises et précises des mets du menu.
- Réponses précises aux questions de la clientèle.
- Rédaction complète et précise de la commande dans le système informatisé.

4 Servir les mets.

- Application juste des différentes techniques de service.
- Coordination efficace avec la brigade de cuisine.
- Efficience du service.
- Respect des règles de service et de préséance.

5 Débarrasser.

- Respect de la méthode de débarrassage.
- Rapidité d'exécution.
- Économie des mouvements.

6 Conclure et encaisser le paiement.

- Précautions dans la manipulation de l'argent et des cartes de crédit.
- Utilisation correcte du système informatisé.

|                       |               |               |
|-----------------------|---------------|---------------|
| <b>Service simple</b> | <b>Code :</b> | <b>404508</b> |
|-----------------------|---------------|---------------|

- 7 Nettoyer et ranger la salle à manger et les aires de service.
- Rangement conforme aux directives.
  - Nettoyage approprié des aires de travail et du matériel.
  - Repérage systématique :
    - des denrées récupérables;
    - des denrées manquantes;
    - des anomalies et des bris.

*Et pour l'ensemble de la compétence :*

- Organisation méthodique du travail.
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- Bonne gestion du stress.
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.

### Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

#### 1 Se préparer pour le service.

- Rassembler l'information.
 

Vérification des directives particulières (anniversaires, arrangements spéciaux), des articles du menu, des ingrédients qui les composent et des modes de préparation.
- Exécuter des tâches de préparation au service.
 

Uniforme complet, préparation du petit matériel : papier, stylo, tire-bouchon, allumettes.  
Vérification de la section assignée, des numéros de tables.

#### 2 Accueillir la clientèle.

- Distinguer les comportements professionnels à adopter au moment de l'arrivée de la clientèle.
 

Règles de courtoisie et de préséance, formules de politesse.
- Distinguer les caractéristiques de la clientèle selon le type de repas et le moment de la journée.
 

Clientèle du petit-déjeuner, du déjeuner et du dîner.
- Appliquer des règles d'hygiène, de salubrité et de sécurité.
 

Hygiène personnelle, règles de nettoyage et d'entretien du matériel, utilisation sécuritaire du matériel, règles d'ergonomie.
- Présenter le menu.
 

Règles de présentation, renseignements à donner sur le contenu du menu, mise en valeur de certains articles.

|                       |               |               |
|-----------------------|---------------|---------------|
| <b>Service simple</b> | <b>Code :</b> | <b>404508</b> |
|-----------------------|---------------|---------------|

### 3 Prendre et transmettre les commandes.

- |                                                                                |                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Appliquer les notions de la prise de commandes au service en salle à manger. | Délais de préparation de certains mets et boissons, planification des étapes du travail à exécuter. |
| • Recueillir l'information relative à une commande de petit-déjeuner.          | Explication des termes particuliers aux petits-déjeuners.                                           |
| • Prendre une commande de service aux chambres.                                | Information à recueillir auprès de la clientèle.                                                    |

### 4 Effectuer le service.

- |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Transporter des mets à l'aide d'un plateau.                                                   | Technique, posture.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| • Transporter des mets sans plateau.                                                            | Technique du port des assiettes.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| • Appliquer les notions d'hygiène et de sécurité au transport de la nourriture et des boissons. |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| • Appliquer des règles de service.                                                              | Règles relatives au service à l'assiette et au service des boissons et des vins.<br>Techniques spécifiques de service des mets et des boissons : service de l'eau, des consommés, des sauces, du thé et des infusions, du café, préparation des rince-doigts, des assiettes à déchets. |
| • Planifier en fonction d'une économie de pas durant le service.                                | Étapes chronologiques du service, déroulement des opérations d'un repas servi à l'assiette.                                                                                                                                                                                            |

### 5 Débarrasser.

- |                                                                                          |                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Utiliser une méthode de débarrassage.                                                  | Rapidité, hygiène, efficacité, discrétion.<br>Débarrassage des mets et transport à l'aide d'un plateau, débarrassage sans plateau, débarrassage des verres. |
| • Appliquer des règles particulières liées au débarrassage dans le service aux chambres. |                                                                                                                                                             |

### 6 Fermer et encaisser le paiement.

- |                                                                                      |                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Lier les notions d'opération de caisse à l'encaissement du montant d'une addition. | Particularités de la facturation selon le type de menu, règles de facturation pour le service aux chambres. |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 7 Nettoyer et ranger la salle à manger et les aires de service.

- |                                      |                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Effectuer les tâches de fermeture. | Notions d'entreposage des aliments, réduction des risques de contamination, règles de salubrité, prise d'inventaire des denrées, vérification et entretien de l'équipement et du matériel de service. |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| <b>Service élaboré</b> | <b>Code :</b> 404518 |
|------------------------|----------------------|

Module 12      Durée 120 h

## ***Objectif de comportement***

### **Énoncé de la compétence**

Effectuer un service élaboré.

### **Contexte de réalisation**

- Selon les politiques de l'établissement.
- En fonction d'une table d'hôte, d'un menu à la carte et d'un menu gastronomique.
- À partir d'une carte des vins.
- Pour un service à l'assiette, à la pince et au guéridon.
- À l'aide du matériel habituel de la salle à manger et de l'office.
- À l'aide d'un système informatisé d'enregistrement et de transmission de commandes.
- Au sein d'une équipe de travail.

### **Éléments de la compétence**

### **Critères de performance**

1 Se préparer pour le service.

- Tenue soignée et conforme aux règlements.
- Préparation complète du petit matériel.
- Préparation adéquate des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place.
- Mise en place complète et uniforme.
- Planification juste des moyens de coordination avec l'équipe de travail.

2 Accueillir la clientèle.

- Approche adéquate de la cliente ou du client en français ou en anglais.
- Respect des règles de courtoisie.
- Manifestation de prévenance et d'attention.

3 Prendre et transmettre les commandes.

- Explications concises et précises :
  - du menu;
  - de la carte;
  - de la carte des vins.
- Réponses précises aux questions de la clientèle.
- Utilisation adéquate des techniques de vente.
- Rédaction complète et précise de la commande dans le système informatisé.

|                        |               |               |
|------------------------|---------------|---------------|
| <b>Service élaboré</b> | <b>Code :</b> | <b>404518</b> |
|------------------------|---------------|---------------|

- |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 Servir les mets et les vins.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application juste des techniques de service des mets et des vins.</li> <li>• Manipulation efficace de la pince appropriée au mets servi.</li> <li>• Respect de la méthode de flambage ou de découpage au guéridon.</li> <li>• Justesse de la coordination avec les membres de l'équipe de travail.</li> <li>• Coordination efficace avec la brigade de cuisine.</li> <li>• Respect des règles de service et de la préséance.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| 5 Débarrasser.                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de la méthode de débarrassage.</li> <li>• Rapidité d'exécution.</li> <li>• Économie des mouvements.</li> <li>• Souci de la discrétion.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6 Fermer et encaisser le paiement.                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Précautions dans la manipulation de l'argent et des cartes de crédit.</li> <li>• Utilisation correcte du système informatisé.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7 Nettoyer et ranger la salle à manger et les aires de service. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rangement conforme aux directives.</li> <li>• Nettoyage approprié des aires de travail et du matériel.</li> <li>• Repérage systématique : <ul style="list-style-type: none"> <li>– des denrées récupérables;</li> <li>– des denrées manquantes;</li> <li>– des anomalies et des bris.</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Et pour l'ensemble de la compétence :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation méthodique du travail.</li> <li>• Respect des règles d'hygiène et de sécurité.</li> <li>• Bonne gestion du stress.</li> <li>• Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.</li> </ul> |

### **Suggestions de savoirs liés à la compétence**

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

- |                                                                               |                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Se préparer pour le service.                                                |                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rassembler l'information.</li> </ul> | <p>Vérification des directives particulières (anniversaires, arrangements spéciaux), des articles du menu, des ingrédients qui le composent et des modes de préparation.</p> |

| Service élaboré                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                  | Code : | 404518 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Exécuter des tâches de préparation au service.</li> </ul>                                             | Uniforme complet, préparation du petit matériel : papier, stylo, tire-bouchon, allumettes. Vérification de la section assignée, des numéros de tables.                                                           |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier le service avec les membres de l'équipe de travail.</li> </ul>                              | Connaissance des fonctions de travail de chacun des membres de la brigade de service.                                                                                                                            |        |        |
| 2 Accueillir la clientèle.                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                  |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer des méthodes d'accueil dans le cadre d'un service élaboré.</li> </ul>                       | Règles de courtoisie et de préséance, formules de politesse, sourire, installation à la table.                                                                                                                   |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter et décrire le menu.</li> </ul>                                                              | Règles de présentation, renseignements à donner sur le contenu du menu ou de la carte, mise en valeur de certains articles, proposition de mets et de vins.                                                      |        |        |
| 3 Prendre et transmettre les commandes.                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                  |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les notions de vente à la prise de commandes.</li> </ul>                                    | Importance de la connaissance des produits, connaissance des délais de préparation, description des mets flambés ou découpés, suggestions d'accords de vins et de mets, proposition de produits supplémentaires. |        |        |
| 4 Servir les mets et les vins.                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Transporter des assiettes chaudes à l'aide d'un lитеau.</li> </ul>                                    | Technique du port des assiettes, utilisation du lитеau.                                                                                                                                                          |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer des techniques de flambage et de découpage des mets.</li> </ul>                             | Différentes recettes de préparation au guéridon : flambage, tranchage et découpage.                                                                                                                              |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer des règles relatives au service à la pince.</li> </ul>                                      | Utilisation de différentes formes de pinces selon les mets à servir.                                                                                                                                             |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les notions de sécurité à l'utilisation du matériel de flambage et de découpage.</li> </ul> | Utilisation des couteaux, allumage du réchaud à flamber.                                                                                                                                                         |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer des règles de service.</li> </ul>                                                           | Règles relatives au service à l'assiette sans plateau et au service des boissons et des vins.                                                                                                                    |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier en fonction d'une économie de pas durant le service.</li> </ul>                             | Étapes chronologiques du service, déroulement des opérations d'un repas servi à l'assiette, d'un service à la pince et d'un service au guéridon.                                                                 |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer avec les membres de la brigade de la salle à manger.</li> </ul>                           | Notions du travail d'équipe, interactions à prévoir lors du service.                                                                                                                                             |        |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Interagir avec le personnel de la cuisine.</li> </ul>                                                 | Communication entre la cuisine et la salle à manger, interprétation des gestes professionnels.                                                                                                                   |        |        |

**5 Débarrasser.**

- Utiliser une méthode de débarrassage.

Rapidité, hygiène, efficacité, discrétion.  
Débarrassage des mets sans plateau,  
débarrassage des verres.

**6 Fermer et encaisser le paiement.**

- Appliquer les notions d'opérations de caisse à l'encaissement du montant d'une addition.

Particularités de la facturation selon le type de menu.

**7 Nettoyer et ranger la salle à manger et les aires de service.**

- Effectuer les tâches de fermeture.

Notions d'entreposage des aliments, réduction des risques de contamination, règles de salubrité, prise d'inventaire des denrées, vérification et entretien de l'équipement et du matériel de service.

---

**Objectif de situation**

---

**Énoncé de la compétence**

S'intégrer au milieu de travail.

**Éléments de la compétence**

- Utiliser des méthodes de recherche d'emploi.
- Intégrer les connaissances, les habiletés, les attitudes et les habitudes acquises durant la formation.
- Prendre conscience des changements de perception résultant d'un stage en milieu de travail.

---

**Plan de mise en situation**

---

**Phase d'information**

- Définir ses attentes et ses besoins au regard du stage.
- S'informer des caractéristiques des diverses méthodes de recherche d'emploi.
- Répertorier les entreprises correspondant à ses champs d'intérêt professionnels et personnels dans le secteur de la restauration.
- S'informer sur l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise et sur les tâches à accomplir.
- Établir un plan d'action.

**Phase de réalisation**

- Rédiger un curriculum vitæ et une lettre de présentation.
- Rechercher un lieu de stage.
- Observer l'exécution des tâches professionnelles et le contexte de réalisation des tâches.
- S'intégrer à l'équipe de travail.
- Exécuter des activités de travail.
- Consigner ses observations dans un journal de bord.

**Phase de synthèse**

- Établir des liens entre ses interventions en milieu de travail et les connaissances acquises en cours de formation.
- Discuter de la justesse de sa perception des fonctions de travail avant et après le stage.
- Dresser un bilan de ses points forts, de ses points faibles et de ses champs d'intérêt au regard des activités de travail exécutées.

### Conditions d'encadrement

- Fournir aux élèves des moyens favorisant le choix judicieux d'un lieu de stage.
- Maintenir une collaboration étroite entre l'école et l'entreprise.
- Favoriser l'observation et l'exécution de tâches professionnelles variées.
- Assurer l'encadrement périodique des élèves.
- Intervenir en cas de difficultés ou de problèmes.
- Favoriser les échanges d'opinions entre les élèves.

### Critères de participation

#### Phase d'information

- Recueille les données nécessaires.
- Établit un plan d'action complet.

#### Phase de réalisation

- Rencontre la personne responsable du stage.
- Présente sa démarche de recherche de stage à l'enseignante ou à l'enseignant.
- Exécute les tâches assignées selon l'entente établie avec la personne responsable du stage.
- Consigne ses observations de façon précise.
- Manifeste les attitudes et les comportements attendus d'une serveuse ou d'un serveur, d'une barmaid ou d'un barman durant toute la durée du stage.

#### Phase de synthèse

- Présente un rapport de stage.
- Fait part de son expérience en milieu de travail.
- Dresse un bilan complet de son expérience de stage.

### Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend le plan de mise en situation, les savoirs liés aux phases et les balises associées aux savoirs.

#### Phase d'information

- |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Comparer l'utilisation de méthodes de recherche d'emploi avec une démarche de recherche de stage. | Caractéristiques d'une démarche de recherche d'emploi (définition des besoins, curriculum vitæ, lettre de présentation, visites et communications, techniques de relance); distinctions avec une recherche de stage; responsabilités des stagiaires, de l'école et des entreprises. |
| • Déterminer l'information à recueillir.                                                            | Types d'entreprises, conditions de travail, clientèles, politiques de l'entreprise, types de services; objectifs et modalités du stage, comportement à adopter lors d'un stage, prise de contact avec la personne responsable du stage.                                             |

**Phase de réalisation**

- |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Rédiger un curriculum vitæ et une lettre de présentation.</li></ul>                                                                 | Types de curriculum vitæ; contenu et présentation d'un curriculum vitæ, contenu et mode de rédaction d'une lettre de présentation. |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Observer divers aspects du métier et participer à l'exécution de tâches professionnelles.</li></ul>                                 | Tâches propres au métier; tâches connexes; caractéristiques de l'intégration aux équipes de travail.                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Produire un bref rapport faisant état d'observations sur le contexte de travail et sur les principales tâches effectuées.</li></ul> | Modes de consignation de l'information; critères de rédaction et éléments de contenu du rapport.                                   |

**Phase de synthèse**

- |                                                                                                                                                               |                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Relever les aspects du métier qui ressemblent à ceux de la formation reçue ainsi que ceux qui en diffèrent.</li></ul> | Aspects du métier et de la formation; tableau comparatif. |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Participer à une rencontre de groupe à la suite d'une expérience de stage.</li></ul>                                  | Écoute des autres; comparaison des perceptions.           |





