

Profil de certification Barman/Barmaid Enseignement secondaire ordinaire de plein exercice ou en alternance

Approuvé par le Gouvernement en date du 12 /06 / 2019



Table des matières

Première partie	4
Références du profil de certification	5
Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET	6
Correspondance Activités Clés (AC) – Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) du profil de formation (PF)	7
Deuxième partie	8
Unités d'acquis d'apprentissage	9
UAA 1	
- Préparer, conseiller et servir les boissons simples chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage.....	9
- Préparer, conseiller et servir les boissons composées chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage.....	9
UAA 2 Préparer, conseiller et servir les cocktails en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage	19
UAA 3 Gérer le bar (commandes, cartes, thèmes, caisse).....	24
Troisième partie	26
Éléments de formation générale nécessaires à l'exercice du métier	27
Quatrième partie	40
Profil d'Evaluation	41
Cinquième partie	50
Profil d'équipement	51
Annexes	54
Glossaire professionnel	55
Glossaire.....	56

Première partie

Références du profil de certification

Intitulé de l'option de base groupée concernée :

Barman/Barmaid

Code de l'option :

4130

Durée en année scolaire sur laquelle est organisée l'option groupée

- Soit 1 année dans l'enseignement secondaire ordinaire (« article 39 »)
- Soit 1 année (à titre indicatif) en alternance (art. 49 du décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre - «article 49 »)

Profil de formation auquel se réfère l'option groupée

Profil de formation du/de la « Barman/Barmaid » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 23 avril 2013

Nombre minimum et nombre maximum de semaines de stage au service des apprentissages de la formation concernée

- Dans l'enseignement secondaire ordinaire
Nombre minimum de semaines de stage sur 1 an : 4 semaines
Nombre maximum de semaines de stage sur 1 an : 8 semaines
- Dans l'enseignement en alternance : sans objet

Certificat de qualification délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le profil de formation concernés

CQ de Barman/Barmaid

Positionnement de la certification par rapport au cadre francophone des certifications (CFC) :

Niveau 3

Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET

Barman/Barmaid (7^e élèves majeurs)

Le parcours d'apprentissage proposé par le profil certification recommande un ordre de déroulement des unités, montre la correspondance des unités du profil certification avec celles du profil formation, donne une estimation temporelle (une année = 36 semaines) pour chaque unité et alloue les points ECVET (60/année).

Pour information, la correspondance entre les unités du profil certification (PC) avec celles du profil formation (PF) permettra une meilleure compréhension du profil d'évaluation. L'unité flottante est une unité dont les apprentissages peuvent être rencontrés à tout moment du parcours.

	UAA du PC	Intitulé	Correspondance des UAA du PC avec celles du PF	Nbre de semaines	ECVET
1 année	UAA 1	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer, conseiller et servir les boissons simples chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage - Préparer, conseiller et servir les boissons composées chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage 	UAA 1 UAA 2	17	25
	UAA 2	Préparer, conseiller et servir les cocktails en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage	UAA 3	14	20
	UAA 3 Unité Flottante	Gérer le bar (commandes, cartes, thèmes, caisse)	UAA 4	5	15

Correspondance Activités Clés (AC) – Unités d’Acquis d’Apprentissage (UAA) du profil de formation (PF)

Pour comprendre le tableau produit par le **SFMQ** ci-dessous, il est important de rappeler que **le profil métier**, rédigé avec les partenaires sociaux et les services publics de l’emploi, liste notamment les activités clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées sur base duquel **le profil formation**, rédigé avec les opérateurs de la formation et de l’enseignement, définit les unités d’acquis d’apprentissage.

Les unités proposent un assemblage des activités clés ou de partie d’entre elles en suivant une logique propre à l’apprentissage.

Attention, ce tableau établit donc les correspondances entre les activités clés du profil métier et les unités d’acquis d’apprentissage du profil formation du SFMQ.

LES ACTIVITES CLES	ASSEMBLAGE DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES*	LES UNITES D’ACQUIS D’APPRENTISSAGE	ASSEMBLAGE DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES**
AC1 : Effectuer la mise en place du bar	a. Nettoyer, remplir les frigos, entretenir l’installation de débit	UAA du P.F. 1 : Préparer, conseiller et servir les boissons simples chaudes et froides en respectant les plans de nettoyage et d’hygiène	a+b+f+g+k+AC5
	b. Effectuer la mise en place des boissons simples		
	c. Effectuer la mise en place des boissons composées		
	d. Effectuer la mise en place des cocktails		
AC2 : Organiser l’accueil du client	e1. Gérer l’ambiance	UAA du P.F. 3 : Préparer, conseiller et servir les cocktails en respectant les plans de nettoyage et d’hygiène	d+e1+f+i+AC5
	e2. Gérer la caisse		
	f. Accueillir, conseiller, enregistrer les commandes		
AC3 : Effectuer le service	g. Préparer et servir les boissons simples	UAA du P.F. 4 : Gérer le bar (commandes, cartes, thèmes, caisse)	e2+j+l+AC6
	h. Préparer et servir les boissons composées		
	i. Préparer et servir les cocktails		
	j. Etablir la note et encaisser		
AC4 : Nettoyer et remettre en ordre	k. Nettoyer et remettre en ordre		
	l. Réapprovisionner le stock		
AC5 : Entretenir les contacts avec la clientèle et les collègues			
AC6 : Participer à la gestion et au développement de la carte			

Deuxième partie

Unités d'acquis d'apprentissage

L'Unité d'Acquis d'Apprentissage (UAA) du profil certification, qui est propre à l'enseignement, correspond à une ou plusieurs Unité(s) d'Acquis d'Apprentissage du Profil Formation fourni par le SFMQ.

UAA 1	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer, conseiller et servir les boissons simples chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage - Préparer, conseiller et servir les boissons composées chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Les compétences détaillées ci-dessous sont identiques aux deux unités d'acquis d'apprentissage « Préparer, conseiller et servir les boissons simples chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage » et « Préparer, conseiller et servir les boissons composées chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage »

1.1 Développer une attitude, une communication et un suivi appropriés		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
L'attitude et la présentation adaptées aux exigences de l'entreprise et de la profession Le comportement vis-à-vis des collègues et de la clientèle La communication non-verbale Les règles de politesse Le vocabulaire spécifique L'accueil et le service dans une 2ème langue : échange minimal thématique Les mécanismes de base de la communication verbale et non verbale L'écoute active, la reformulation, la présentation et le langage La réglementation sur les débits de boissons Les règles de déontologie La diplomatie Les services d'un établissement	A1.6. Adopter une attitude et une présentation adéquates A1.7. Appliquer les règles de politesse, de courtoisie A1.8. Porter une tenue vestimentaire adéquate A1.9. Intervenir avec amabilité et serviabilité A1.10. Utiliser un vocabulaire adapté A1.11. Accueillir et installer le client dans sa langue (2ème langue : échange minimal thématique) A1.12. Communiquer des messages clairs et précis en utilisant le vocabulaire technique adéquat A1.13. Appliquer les règles de déontologie A1.14. Transférer les doléances du client au responsable A1.15. Informer les différents services A1.16. Travailler avec discrétion, soin, rapidité A1.17. Être présent au bar A1.18. Prêter attention au confort du client	C.1. Développer une attitude, une communication et un suivi appropriés de manière autonome dans une situation complexe.

<p>Le type de clientèle La préséance Les qualités du barman Les techniques de communication Les méthodes de gestion de conflits Les limites des compétences du barman</p>	<p>A1.19. Agir face aux imprévus A1.20. Adapter la technique du débarrassage au type d'agencement, de service dans le respect du confort du client A1.21. Transporter le matériel dans le respect du confort du client A1.22. Gérer les problèmes relevant de la compétence du barman A1.23. Faire appel le cas échéant au supérieur</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

1.2 Nettoyer et ranger en respectant les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et professionnelle du barman/barmaid Les règles d'ergonomie et de manutention Les procédures de sécurité et de nettoyage La réglementation environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif Les principes du développement durable / responsabilité citoyenne La gestion d'une plonge et de l'office La méthode de tri de l'établissement entre les différents services Les tables de rangement Le plan d'hygiène Les produits de nettoyage (notices d'utilisation, dosage) Le matériel de nettoyage L'utilisation du lave-verre La connaissance des produits alimentaires : identification, classification, quantité, étiquetage Les documents de traçabilité L'organisation de l'établissement</p>	<p>A1.24. Respecter les règles d'hygiène personnelle et d'hygiène professionnelle A1.25. Appliquer les règles d'ergonomie et de manutention A1.26. Respecter les réglementations environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif A1.27. Trier les bouteilles consignées A1.28. Intégrer les principes du développement durable/responsabilité citoyenne A1.29. Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection A1.30. Utiliser les produits de nettoyage de manière rationnelle A1.31. Respecter les notices d'utilisation du matériel de nettoyage A1.32. Remettre le local bar en état A1.33. Répartir la vaisselle sale entre les différents services A1.34. Identifier les produits, le conditionnement, l'étiquetage A1.35. Ranger les produits dans les lieux appropriés suivant les identifications A1.36. Assurer la traçabilité</p>	<p>C.2. Nettoyer et ranger en respectant les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement de manière autonome dans une situation relativement simple.</p>

La connaissance des locaux Les règles et conditions de stockage (temps, température) de l'établissement / traçabilité		
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Les compétences détaillées ci-dessous sont spécifique à « Préparer, conseiller et servir les boissons simples chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage »

1.3 Réaliser la mise en place du bar pour les boissons simples		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Le matériel de bar Les notices d'utilisation des produits de nettoyage Les fiches techniques de nettoyage Les techniques de nettoyage et d'entretien Les fiches de consignes Les cartes Les différents types d'événementiels Les fiches techniques du matériel et des produits Le mobilier spécifique Les boissons : softs, eaux, jus, vins, bières, alcools : <ul style="list-style-type: none"> • identification, • classification, • qualité de fraîcheur, • quantité, • température Les documents et outils : <ul style="list-style-type: none"> • d'autocontrôle, • de traçabilité, • d'étiquetage Le matériel type cave à vin (cave de jour) Les fiches de stock Les outils de contrôle informatisés et non informatisés Le bon de commande interne Le bon de transfert , de perte, de casse La feuille de marque	A1.37. Choisir le matériel, les produits en fonction des cartes A1.38. Vérifier l'état de marche du matériel A1.39. Entretien la vaisselle et le petit matériel suivant la technique adéquate A1.40. Appliquer les consignes A1.41. Travailler à l'économie A1.42. Ranger les boissons A1.43. Utiliser les documents de gestion informatisés et non informatisés (fiches et/ou fichiers de stock – bon de commande interne – bon de transfert – feuille de marque – feuille d'inventaire) A1.44. Signaler les manquements/anomalies A1.45. Classer les documents A1.46. Identifier et mettre en place : <ul style="list-style-type: none"> • le matériel, • les matières premières, • les accompagnements, • les boissons, • les garnitures, • le plateau à épices A1.47. Estimer les quantités nécessaires au service du jour A1.48. Ranger A1.49. Exposer A1.50. Mettre en valeur les produits A1.51. Conditionner les boissons simples A1.52. Utiliser les outils de contrôle informatisés et non	C.3. Réaliser la mise en place du bar pour les boissons simples de manière autonome dans une situation relativement simple.

<p>La feuille d'inventaire Les règles de mise en place Le matériel spécifique du bar Les accompagnements Les méthodes d'élaboration des différentes boissons simples Les BRSA</p> <ul style="list-style-type: none"> • les eaux • les BSA • les sodas, • les jus de fruits et nectars, • les sirops <p>Les boissons chaudes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cafés • Thés et infusions, • chocolat <p>Les bières Les apéritifs à base :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'alcool (ABA) • de vin (ABV) <p>Les vins effervescents Les directives de l'établissement concernant le rangement et la mise en évidence les boissons Les BPH y compris le conditionnement Les types d'installation de débit Les points critiques de contrôle spécifiques (CCP) Les 3 circuits (bière, CO2, eau) Les paramètres de l'installation Les pannes possibles Les problèmes fréquents La chronologie des étapes de mise en perce Les fûts Les bonbonnes de CO2</p>	<p>informatisés correspondant au type d'établissement</p> <p>A1.53. Rincer et dégorger les conduites A1.54. Régler les paramètres de l'installation A1.55. Remédier aux pannes A1.56. Remplacer et mettre en perce les fûts si besoin</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

1.4 Accueillir et conseiller le client

Savoirs	Aptitudes	Compétences
L'attitude et la présentation adaptées aux exigences de l'entreprise et de la profession Les règles de préséances Les techniques d'accueil Les notions de déontologie et de discrétion réservées à l'accueil du client Les types de clientèle Le vocabulaire et les expressions de base du service dans une 2 ^{ème} langue : échange minimal thématique La carte des boissons simples Les suggestions du jour L'argumentation de vente Les règles de l'établissement Les règles de communication Les temps de préparation des boissons simples Les techniques de vente appliquées aux produits et services de l'entreprise L'argumentation de vente des boissons simples La connaissance et composition des boissons simples Rapport qualité/prix Coefficient de rendement	A1.27. Adopter une attitude et une présentation adéquates A1.28. Appliquer les règles de préséance et de savoir-vivre A1.29. Utiliser un vocabulaire adapté A1.30. S'exprimer avec correction A1.31. Accueillir et installer le client dans sa langue (2 ^{ème} langue : échange minimal thématique) A1.32. Personnaliser l'accueil de la clientèle A1.33. S'adresser à l'ensemble des clients A1.34. Présenter la carte des boissons simples A1.35. Présenter les suggestions A1.36. Prendre en compte les impératifs de l'établissement (horaire) A1.37. S'assurer de la satisfaction du client A1.38. Maîtriser les différents timings de préparation des boissons simples A1.39. Exploiter les techniques de vente spécifiques A1.40. Déterminer les besoins du client A1.41. Promouvoir les produits du jour, locaux, à coefficient élevé	C.4. Accueillir et conseiller le client de manière autonome dans une situation relativement simple.

1.5 Enregistrer les commandes, préparer et servir les boissons

Savoirs	Aptitudes	Compétences
Le bon de commande Les demandes particulières Les méthodes d'élaboration des différentes boissons simples Les BRSA <ul style="list-style-type: none"> • les eaux 	A1.42. Enregistrer et rédiger les différents bons de commandes suivant la procédure en application dans l'établissement A1.43. Identifier les caractéristiques des diverses boissons simples alcoolisées ou non	C.5. Enregistrer les commandes, préparer et servir les boissons de manière autonome dans une situation complexe.

<ul style="list-style-type: none"> • les BSA • les sodas, • les jus de fruits et nectars, • les sirops <p>Les boissons chaudes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cafés • Thés et infusions, • chocolat <p>Les bières</p> <p>Les apéritifs à base :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'alcool (ABA) • de vin (ABV) <p>Les vins</p> <p>Les priorités de préparation</p> <p>La préparation des boissons simples</p> <p>Les temps de préparation des boissons simples</p> <p>Les dosages, verres et garnitures appropriés selon les standards professionnels</p> <p>Le service au comptoir et à table</p> <p>Les différentes techniques de service</p> <p>Le matériel spécifique de service des boissons</p> <p>La mise en place du poste de travail</p> <p>La chronologie des préparations</p> <p>Les garnitures pour les boissons simples</p> <p>Les accompagnements</p> <p>Les spécificités du service</p> <p>Les règles et techniques de préparation et de service des boissons simples</p> <p>Les doses</p> <p>Les températures de service</p> <p>Les accessoires spécifiques</p> <p>Les techniques de port</p> <p>Les techniques de passage de porte</p> <p>Les règles de préséance</p> <p>Les types de bières</p> <p>Les types de service</p>	<p>A1.44. Synchroniser la préparation de la commande</p> <p>A1.45. Respecter la chronologie des commandes et des préparations</p> <p>A1.46. Présenter les boissons simples selon les consignes de l'établissement</p> <p>A1.47. Appliquer la méthode/règle de service de la bière</p> <p>A1.48. Appliquer les techniques de préparation des boissons simples</p> <p>A1.49. Utiliser le matériel adéquat, pour le service, pour le maintien des températures des boissons simples</p> <p>A1.50. Respecter la chronologie des préparations des boissons simples</p> <p>A1.51. Respecter les quantités</p> <p>A1.52. Respecter les règles de service, de rangement des boissons simples</p> <p>A1.53. Travailler avec soin, propreté et ordre</p> <p>A1.54. Différencier les types de services en fonction de la boisson à servir et du matériel à utiliser</p> <p>A1.55. Servir au comptoir et à table :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les eaux • les softs • les apéritifs simples • les bières • les vins • les cafés, thés et infusions <p>A1.56. Effectuer le transport des boissons simples dans le respect du confort du client</p> <p>A1.57. Appliquer les règles de préséance</p> <p>A1.58. Différencier les types de bières</p> <p>A1.59. Débarrasser les tables</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Les verres Le matériel de débit Les accompagnements Les règles de service La vaisselle Les techniques et les règles de débarrassage		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Les compétences détaillées ci-dessous sont spécifique à « Préparer, conseiller et servir les boissons composées chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage »

1.6 Réaliser la mise en place du bar pour les boissons composées		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Le matériel de bar Les produits de nettoyage Les notices d'utilisation des produits de nettoyage Les cartes Les différents types d'événementiels Le plan d'hygiène/de nettoyage Les fiches techniques du matériel et des produits Les règles de mise en place Le matériel spécifique du bar Les accompagnements Les méthodes d'élaboration des différentes boissons composées Les boissons chaudes : Préparations selon la méthode Barista Les spiritueux Les boissons distillées à base: de céréales et plantes de vin de fruits de cidre Les liqueurs et les crèmes de fruits, de plantes, de fleurs	A1.60. Choisir le matériel, les produits en fonction des cartes A1.61. Vérifier l'état de marche du matériel A1.62. Identifier et mettre en place : <ul style="list-style-type: none"> • le matériel, • les matières premières, • les accompagnements, • les boissons, • les garnitures, • le plateau à épices A1.63. Ranger A1.64. Exposer A1.65. Mettre en valeur les produits A1.66. Conditionner les boissons A1.67. Utiliser les outils de contrôle informatisés et non informatisés correspondant au type d'établissement	C.6. Réaliser la mise en place du bar pour les boissons composées de manière autonome dans une situation complexe.

Les autres produits du bar Les directives de l'établissement concernant le rangement et la mise en évidence les boissons Les BPH y compris le conditionnement		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

1.7 Accueillir et conseiller le client

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - L'attitude et la présentation adaptées aux exigences de l'entreprise et de la profession - Les règles de préséances - Les techniques d'accueil - Les notions de déontologie et de discrétion réservées à l'accueil du client - Les types de clientèle - Le vocabulaire et les expressions de base du service dans une 2^{ème} langue : échange minimal thématique - La carte des boissons - Les suggestions du jour - L'argumentation de vente - Les règles de l'établissement - Les règles de communication - Les temps de préparation des boissons - Les techniques de vente appliquées aux produits et services de l'entreprise - L'argumentation de vente des boissons - La connaissance et composition des boissons - Rapport qualité/prix - Coefficient de rendement 	<ul style="list-style-type: none"> A1.74. Adopter une attitude et une présentation adéquates A1.75. Appliquer les règles de préséance et de savoir-vivre A1.76. Utiliser un vocabulaire adapté A1.77. S'exprimer avec correction A1.78. Accueillir et installer le client dans sa langue (2^{ème} langue : échange minimal thématique) A1.79. Personnaliser l'accueil de la clientèle A1.80. S'adresser à l'ensemble des clients A1.81. Présenter la carte des boissons A1.82. Présenter les suggestions A1.83. Prendre en compte les impératifs de l'établissement (horaire) A1.84. S'assurer de la satisfaction du client A1.85. Maîtriser les différents timings de préparation des boissons A1.86. Exploiter les techniques de vente spécifiques A1.87. Déterminer les besoins du client A1.88. Promouvoir les produits du jour, locaux, à coefficient élevé 	<p style="text-align: center;">C.7. Accueillir et conseiller le client de manière autonome dans une situation complexe.</p>

1.8 Enregistrer les commandes, préparer et servir les boissons

<p>e bon de commande Les demandes particulières Les méthodes d'élaboration des différentes boissons Les priorités de préparation Les temps de préparation des boissons composées Les boissons chaudes : Préparations selon la méthode Barista Les spiritueux Les boissons distillées à base: de céréales et plantes de vin de fruits de cidre Les liqueurs et les crèmes de fruits, de plantes, de fleurs Les autres produits du bar Les dosages, verres et garnitures appropriés selon les standards professionnels Le service au comptoir et à table Les différentes techniques de service Le matériel spécifique de service des boissons La mise en place du poste de travail La chronologie des préparations Les garnitures pour les boissons Les accompagnements Les spécificités du service Les règles et techniques de préparation et de service des boissons Les doses Les températures de service Les accessoires spécifiques Les techniques de port</p>	<p>A1.89. Enregistrer et rédiger les différents bons de commandes suivant la procédure en application dans l'établissement A1.90. Identifier les caractéristiques des diverses boissons composées A1.91. Synchroniser la préparation de la commande A1.92. Respecter la chronologie des commandes et des préparations A1.93. Présenter les boissons selon les consignes de l'établissement A1.94. Appliquer les techniques de préparation des boissons composées A1.95. Utiliser le matériel adéquat, pour le service, pour le maintien des températures des boissons A1.96. Respecter la chronologie des préparations des boissons A1.97. Respecter les quantités A1.98. Respecter les règles de service, de rangement des boissons A1.99. Travailler avec soin, propreté et ordre A1.100. Différencier les types de services en fonction de la boisson à servir et du matériel à utiliser A1.101. Servir au comptoir et à table A1.102. Effectuer le transport des boissons composées dans le respect du confort du client A1.103. Appliquer les règles de préséance A1.104. Débarrasser les tables</p>	<p>C.8. Enregistrer les commandes, préparer et servir les boissons de manière autonome dans une situation complexe.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Les techniques de passage de porte Les règles de préséance Les types de service Les verres Les accompagnements Les règles de service La vaisselle Les techniques et les règles de débarrassage		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

UAA 2

Préparer, conseiller et servir les cocktails en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage

2.1 Réaliser la mise en place du bar pour les cocktails dans une ambiance adaptée

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<p>Le matériel de bar Les produits de nettoyage Les notices d'utilisation des produits de nettoyage Les cartes Les différents types d'événementiels Le plan d'hygiène/de nettoyage Les fiches techniques du matériel et des produits Les règles de mise en place Le matériel spécifique du bar Les accompagnements Les cocktails : La connaissance des produits de bar Les cocktails internationaux (composition, appellation) Les méthodes d'élaboration des cocktails Les règles de création de cocktails Les directives de l'établissement concernant le rangement et la mise en évidence les boissons Les BPH y compris le conditionnement Les facteurs d'ambiance selon le type d'établissement, le moment de la journée et le thème : La température L'éclairage La musique L'animation</p>	<p>A.2.1. Choisir le matériel, les produits en fonction des cartes A.2.2. Vérifier l'état de marche du matériel A.2.3. Identifier et mettre en place : • le matériel, • les matières premières, • les accompagnements, • les boissons, • les garnitures, • le plateau à épices A.2.4. Ranger A.2.5. Exposer A.2.6. Mettre en valeur les produits A.2.7. Conditionner les boissons A.2.8. Utiliser les outils de contrôle informatisés et non informatisés correspondant au type d'établissement A.2.9. Créer un nouveau cocktail A.2.10. Elaborer la fiche technique A.2.11. Vérifier la température des locaux A.2.12. Éclairer les locaux A.2.13. Prévoir un fond sonore adapté à la clientèle et au moment de la journée A.2.14. Pourvoir à une animation d'ambiance A.2.15. Ecouler les produits non rentables en faisant preuve de créativité A.2.16. Tester les nouvelles compositions</p>	<p>C.9. Réaliser la mise en place du bar pour les cocktails dans une ambiance adaptée de manière autonome dans une situation complexe.</p>

2.2 Accueillir et conseiller le client

Savoirs	Aptitudes	Compétences
L'attitude et la présentation adaptées aux exigences de l'entreprise et de la profession Les règles de préséances Les techniques d'accueil Les notions de déontologie et de discrétion réservées à l'accueil du client Les types de clientèle Le vocabulaire et les expressions de base du service dans une 2ème langue : échange minimal thématique La carte des cocktails Les suggestions du jour L'argumentation de vente Les règles de l'établissement Les règles de communication Les temps de préparation des cocktails Les techniques de vente appliquées aux produits et services de l'entreprise L'argumentation de vente des cocktails La connaissance et composition des cocktails Rapport qualité/prix Coefficient de rendement	A.2.17. Adopter une attitude et une présentation adéquates A.2.18. Appliquer les règles de préséance et de savoir-vivre A.2.19. Utiliser un vocabulaire adapté A.2.20. S'exprimer avec correction A.2.21. Accueillir et installer le client dans sa langue (2ème langue : échange minimal thématique) A.2.22. Personnaliser l'accueil de la clientèle A.2.23. S'adresser à l'ensemble des clients A.2.24. Présenter la carte des cocktails A.2.25. Présenter les suggestions A.2.26. Prendre en compte les impératifs de l'établissement (horaire) A.2.27. S'assurer de la satisfaction du client A.2.28. Maîtriser les différents timings de préparation des cocktails A.2.29. Exploiter les techniques de vente spécifiques A.2.30. Déterminer les besoins du client A.2.31. Promouvoir les produits du jour, locaux, à coefficient élevé	C.10. Accueillir et conseiller le client de manière autonome dans une situation complexe.

2.3 Enregistrer les commandes, préparer et servir les cocktails

Savoirs	Aptitudes	Compétences
Le bon de commande Les demandes particulières Les autres produits du bar La préparation des cocktails Les priorités de préparation	A.2.32. Enregistrer et rédiger les différents bons de commandes suivant la procédure en application dans l'établissement A.2.33. Identifier les caractéristiques des cocktails alcoolisés ou non A.2.34. Enregistrer et rédiger les différents bons de commandes	C.11. Idem C.8

<p>Les temps de préparation</p> <p>Les dosages verres et garnitures appropriés selon les standards professionnels</p> <p>Les différentes techniques de service</p> <p>Le matériel spécifique de service des cocktails</p> <p>La mise en place du poste de travail</p> <p>La chronologie des préparations</p> <p>Les cocktails :</p> <p>la classification</p> <p>les catégories</p> <p>les termes professionnels</p> <p>le calcul des fractions en cl</p> <p>les règles de confection</p> <p>la confection</p> <p>les 4 techniques de confection (direct, verre à mélange, shaker, mixer)</p> <p>le matériel spécifique</p> <p>la spécificité des découpes de fruits et légumes</p> <p>Les garnitures</p> <p>Les accompagnements</p> <p>Les spécificités du service</p> <p>Les règles de service</p> <p>Les techniques de préparation des cocktails</p> <p>Les fiches techniques/recettes</p> <p>Les règles de service des cocktails</p> <p>Les températures de service des cocktails</p> <p>Les techniques de service des cocktails</p> <p>Les accessoires spécifiques</p> <p>Les techniques de port</p> <p>Les techniques de passage de porte</p> <p>Les règles de préséance</p>	<p>suivant la procédure en application dans l'établissement</p> <p>A.2.35. Synchroniser la préparation de la commande</p> <p>A.2.36. Respecter la chronologie des commandes et des préparations</p> <p>A.2.37. Préparer les garnitures et accompagnements</p> <p>A.2.38. Sélectionner les verres, le matériel, les ingrédients</p> <p>A.2.39. Confectionner le cocktail selon la technique adéquate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • au verre • au verre à mélange • au shaker • au blender ou mixer <p>A.2.40. Présenter les cocktails selon les consignes de l'établissement</p> <p>A.2.41. Utiliser le matériel adéquat, pour le service des cocktails</p> <p>A.2.42. Mettre en place le poste de travail</p> <p>A.2.43. Respecter les quantités pour les garnitures et les accompagnements et les dosages pour les boissons</p> <p>A.2.44. Respecter les règles de service et de rangement</p> <p>A.2.45. Appliquer les techniques de préparation</p> <p>A.2.46. Respecter les fiches techniques/recettes</p> <p>A.2.47. Travailler avec soin, propreté et ordre</p> <p>A.2.48. Effectuer le transport des cocktails dans le respect du confort du client</p> <p>A.2.49. Appliquer les règles de préséance</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

2.4 Développer une attitude, une communication et un suivi appropriés

Savoirs	Aptitudes	Compétences
L'attitude et la présentation adaptées aux exigences de l'entreprise et de la profession Le comportement vis-à-vis des collègues et de la clientèle La communication non-verbale Les règles de politesse Le vocabulaire spécifique L'accueil et le service dans une 2ème langue : échange minimal thématique Les mécanismes de base de la communication verbale et non verbale L'écoute active, la reformulation, la présentation et le langage La réglementation sur les débits de boissons Les règles de déontologie La diplomatie Les services d'un établissement Les qualités du barman Le type de clientèle La préséance Les techniques de communication Les méthodes de gestion de conflits Les limites des compétences du barman	A.2.50. Adopter une attitude et une présentation adéquates A.2.51. Appliquer les règles de politesse, de courtoisie A.2.52. Porter une tenue vestimentaire adéquate A.2.53. Intervenir avec amabilité et serviabilité A.2.54. Utiliser un vocabulaire adapté A.2.55. Accueillir et installer le client dans sa langue (2ème langue : échange minimal thématique) A.2.56. Communiquer des messages clairs et précis en utilisant le vocabulaire technique adéquat A.2.57. Appliquer les règles de déontologie A.2.58. Transférer les doléances du client au responsable A.2.59. Informer les différents services A.2.60. Travailler avec discrétion, soin, rapidité A.2.61. Être présent au bar A.2.62. Prêter attention au confort du client A.2.63. Agir face aux imprévus A.2.64. Adapter la technique du débarrassage au type d'agencement, de service dans le respect du confort du client A.2.65. Transporter le matériel dans le respect du confort du client A.2.66. Gérer les problèmes relevant de la compétence du barman A.2.67. Faire appel le cas échéant au supérieur	C.12. Développer une attitude, une communication et un suivi appropriés de manière autonome dans une situation complexe.

2.5 Nettoyer et ranger en respectant les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement

Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et professionnelle du barman/barmaid Les règles d'ergonomie et de manutention Les procédures de sécurité et de nettoyage	A.2.68. Respecter les règles d'hygiène personnelle et d'hygiène professionnelle A.2.69. Appliquer les règles d'ergonomie et de manutention A.2.70. Respecter les réglementations environnementale,	C.13. Nettoyer et ranger en respectant les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement de

<p>La réglementation environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif</p> <p>Les principes du développement durable / responsabilité citoyenne</p> <p>La gestion d'une plonge et de l'office</p> <p>La méthode de tri de l'établissement entre les différents services</p> <p>Les tables de rangement</p> <p>Le plan d'hygiène</p> <p>Les produits de nettoyage (notices d'utilisation, dosage)</p> <p>Le matériel de nettoyage</p> <p>L'utilisation du lave-verre</p> <p>La connaissance des produits alimentaires : identification, classification, quantité, étiquetage</p> <p>Les documents de traçabilité</p> <p>L'organisation de l'établissement</p> <p>La connaissance des locaux</p> <p>Les règles et conditions de stockage (temps, température) de l'établissement / traçabilité</p>	<p>régionale ou fédérale concernant le tri sélectif</p> <p>A.2.71. Trier les bouteilles consignées</p> <p>A.2.72. Intégrer les principes du développement durable/responsabilité citoyenne</p> <p>A.2.73. Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection</p> <p>A.2.74. Utiliser les produits de nettoyage de manière rationnelle</p> <p>A.2.75. Respecter les notices d'utilisation du matériel de nettoyage</p> <p>A.2.76. Remettre le local bar en état</p> <p>A.2.77. Répartir la vaisselle sale entre les différents services</p> <p>A.2.78. Identifier les produits, le conditionnement, l'étiquetage</p> <p>A.2.79. Ranger les produits dans les lieux appropriés suivant les identifications</p> <p>A.2.80. Assurer la traçabilité</p>	<p>manière autonome dans une situation relativement simple.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

UAA 3	Gérer le bar (commandes, cartes, thèmes, caisse)
--------------	---------------------------------------------------------

3.1 Enregistrer, établir les commandes et vérifier le stock		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
L'utilisation du matériel spécifique à l'enregistrement des commandes Les différents bons de commande L'état du stock du jour L'inventaire/le cahier de cave Les techniques d'inventaire Les logiciels de commande et de gestion des stocks Les fiches de stock Le matériel et les produits du bar L'outil informatique La périodicité de l'inventaire Les services Les outils de communication	A.3.1. Paramétrer la caisse en fonction des boissons à servir A.3.2. Surveiller l'état du stock des différentes boissons A.3.3. Signaler au responsable lorsque des boissons risquent de manquer A.3.4. Utiliser les documents de gestion (fiches et/ou fichiers de stock) A.3.5. Réaliser l'inventaire du matériel et des produits du bar A.3.6. Utiliser l'outil informatique A.3.7. Etablir les bons de commande A.3.8. Transmettre les commandes A.3.9. Utiliser les outils de communication A.3.10. Effectuer le suivi de la commande	C.14. Enregistrer, établir les commandes et vérifier le stock de manière autonome dans une situation complexe.

3.2 Etablir la note et encaisser		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
Les tarifs des boissons Les logiciels Les bons de commande Les opérations fondamentales (+, -, x, :) La règle de 3 Les taux de TVA Les modes de paiement Les techniques de communication Les méthodes de gestion de conflits Les limites des compétences du barman	A.3.11. Associer les prix aux consommations A.3.12. Utiliser le système de l'établissement A.3.13. Rédiger la note par écrit A.3.14. Etablir la facture A.3.15. Etablir la souche TVA A.3.16. Adapter la présentation de la note selon l'établissement A.3.17. Vérifier la justesse de l'addition A.3.18. Consulter son supérieur en cas d'interrogation A.3.19. Utiliser les différentes possibilités de règlement A.3.20. Transférer la note au service facturation de l'établissement	C.15. Etablir la note et encaisser de manière autonome dans une situation complexe.

	A.3.21. Rendre la monnaie, le cas échéant A.3.22. Anticiper les éventuels problèmes A.3.23. Utiliser l'écoute active A.3.24. Gérer les problèmes relevant de la compétence du barman A.3.25. Faire appel le cas échéant au supérieur	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3.3 Participer à l'élaboration de la carte

Savoirs	Aptitudes	Compétences
L'outil informatique Les outils de communication Les sources d'inspiration : <ul style="list-style-type: none"> • Les produits en vogue • Les demandes des clients • Les salons, foires, visites de producteurs, formations, littérature, les voyages Les produits locaux et de saison Les bars à thèmes Le rapport qualité/prix des produits L'équilibre d'une carte La rentabilité des produits La structure de la carte : clarté, lisibilité, innovation	A.3.26. Réaliser l'inventaire du matériel et des produits du bar A.3.27. Utiliser l'outil informatique A.3.28. Utiliser les outils de communication A.3.29. Adapter la carte en fonction du type de bar A.3.30. Se tenir informé des tendances A.3.31. Être réceptif aux demandes A.3.32. Faire preuve d'innovation, de créativité dans la conception de la carte A.3.33. Evaluer la rentabilité des produits et des nouvelles compositions A.3.34. Ecouler les produits non rentables en faisant preuve de créativité A.3.35. Tester les nouvelles compositions	C.16. Participer à l'élaboration de la carte de manière autonome dans une situation complexe.

Troisième partie

Éléments de formation générale nécessaires à l'exercice du métier

L'enseignement qualifiant est composé d'une formation optionnelle, mais aussi d'une formation commune (cours généraux pour la plupart).

C'est en invitant les professeurs de cours généraux à parcourir les unités d'acquis d'apprentissage et à se concerter avec leurs collègues des cours techniques et pratiques qu'on obtiendra une mise en valeur légitime de ces cours en leur adjoignant du sens.

La séparation des matières, si elle est indispensable pour construire des savoirs, n'est cependant pas représentative des réalités rencontrées.

L'ensemble des cours de la formation commune et de la formation optionnelle vise les objectifs établis par le décret « Missions ».

Les compétences relatives aux cours généraux et utiles dans les cours techniques et pratiques sont, assez souvent, supposées acquises **bien plus tôt** dans la formation. Il n'empêche qu'il sera utile de les **réactiver** ici, encourageant ainsi une formation en spirale..

De plus, on voit souvent les programmes insister sur la mise en situation qui doit renvoyer vers une situation problème significative illustrée par des contextes qui donnent du sens. Il serait aberrant de ne pas se servir des contextes professionnels pour mettre les programmes en œuvre. L'équipe éducative trouvera ici des occasions pour susciter l'intérêt des élèves.

Le cours de **Français** peut rappeler savoirs, compétences et aptitudes qui permettent la précision des rapports. On trouvera de nombreuses autres opportunités de créer des situations porteuses de sens en lien avec la communication. Le cours doit permettre au futur électricien, au minimum, de comprendre son métier, de dialoguer avec son client, avec son employeur, avec ses collègues ; il doit lui permettre de rédiger de manière exacte et compréhensible des rapports ; il doit également lui permettre de lire les différentes notices ou demandes.

Le cours de **Formation scientifique** pourra trouver de nombreuses illustrations liées à l'électricité. Pour cette partie-là, il sera utile de choisir des situations qui ne soient pas redondantes à celles vues aux cours techniques. La nature des sols peut être utilisée pour les exemples de mise à la terre... La multiplicité des utilisations de l'électricité et des origines de sa production rendra aisée la création de liens.

Le cours de **Mathématiques** est illustré dans beaucoup d'unités. Conversion d'unité, géométrie, transformation de formules... Il sert aussi plus généralement de base à la résolution de problèmes.

Le cours d'**Éducation physique**, si souvent oublié, ne peut se réduire à apprendre à travailler en hauteur en sécurité et à prendre des positions ergonomiques, mais il serait dommage que ce cours se donne sans faire référence aux situations concrètes de la vie que vont rencontrer les futurs installateurs.

Extraits de référentiel 1¹²

Référentiel des cours de français

STRATÉGIES TRANSVERSALES

- A. En réception : lecture et écoute
Présentation schématique des activités de lecture et d'écoute
Zoom sur les processus et stratégies de lecture et d'écoute
- B. En production : écriture et prise de parole
1. Écriture
 - Présentation schématique de l'activité d'écriture
 - Zoom sur les opérations d'écriture
 - Normes de l'écrit
 2. Prise de parole
 - Présentation schématique de l'activité de prise de parole
 - Zoom sur les opérations de prise et de parole
 - Normes de l'oral

UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE	DEUXIEME DEGRÉ	TROISIEME DEGRÉ
	COMPÉTENCES À DÉVELOPPER ET PRODUCTIONS/OBJETS	COMPÉTENCES À DÉVELOPPER ET PRODUCTIONS/OBJETS
UAA0 Justifier, expliciter	Justifier une réponse scolaire Expliciter une procédure à l'intention d'un condisciple et/ou du professeur	
	<u>Productions :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Justification scolaire orale et écrite • Explicitation orale ou écrite de procédures mises en œuvre pour réaliser une tâche • Discussion entre pairs sur une (des) procédure(s) au 3^e degré 	
UAA1 Rechercher l'information	Naviguer dans un texte écrit imprimé (dictionnaire, encyclopédie, journal, catalogue...) et sélectionner l'information Naviguer dans un texte hypermédia (encyclopédie en ligne, site de référence...) et sélectionner l'information <u>Production:</u> L'information adéquate soulignée ou (re)copiée, transcrite ou enregistrée avec références	Naviguer dans plusieurs textes dont au moins un texte écrit imprimé, un multimédia et un hypermédia ; sélectionner des textes et des informations adéquats <u>Production :</u> Portefeuille (papier et/ou numérique) de textes référencés, organisés avec, pour chaque texte, une trace de la sélection de l'information
UAA2 Réduire, résumer et	Réduire un texte Résumer un texte	Résumer un texte. Cf. 2 ^e degré Synthétiser un ensemble de textes portant sur un même sujet

¹² Notez bien que les extraits de référentiel sont basés sur ceux votés en décembre 2014

synthétiser	<u>Productions</u> <ul style="list-style-type: none"> Réduction d'un texte et/ou Résumé (sous la forme, au choix, d'un sommaire, d'une notice, d'un pavé informatif, d'un chapeau ou genre équivalent) pour informer autrui 	<u>Productions</u> Au départ d'un portefeuille de textes <ul style="list-style-type: none"> Réponse écrite synthétique à une (ou plusieurs) question(s) Exposé oral synthétique (avec support de communication – multimédia ou équivalent)
UAA3 Défendre une opinion par écrit	Prendre position et étayer une opinion ou une demande <u>Productions</u> <ul style="list-style-type: none"> Opinion : avis argumenté relatif à un choix, à une appréciation personnelle...) Demande : lettre ou courriel de demande (ou genre équivalent) dans une relation asymétrique 	Réagir et prendre position <u>Productions</u> <ul style="list-style-type: none"> Avis argumenté en réaction à une opinion (réponse à un courrier des lecteurs, forum sur le Web ou genre équivalent) Réclamation : lettre ou formulaire de réclamation (ou genre équivalent) dans une relation asymétrique
UAA4 Défendre oralement une opinion et négocier	Défendre oralement une opinion et l'étayer <u>Productions</u> <ul style="list-style-type: none"> Opinion : avis argumenté (relatif à un choix, à une appréciation personnelle...) Demande (dans une relation asymétrique) 	Discuter / négocier en vue d'aboutir à une décision/position commune <u>Productions</u> (en présence d'un animateur/modérateur) <ul style="list-style-type: none"> Discussion Négociation
UAA5 S'inscrire dans une œuvre culturelle	S'inscrire dans une œuvre culturelle en l'amplifiant, la recomposant ou la transposant Œuvre culturelle source : <ul style="list-style-type: none"> forme brève (dicton, maxime ou genre équivalent) texte littéraire (récit de fiction, texte poétique/chanson, texte dramatique) œuvre graphique (affiche, photo, bande dessinée...) ou picturale <u>Productions</u> Trois interventions personnelles mettant en œuvre l'un ou l'autre des procédés créatifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> Amplifier : combler une ellipse, développer un élément simplement évoqué, poursuivre une œuvre narrative ou poétique, élargir le champ d'une 	S'inscrire dans une œuvre culturelle en l'amplifiant, la recomposant ou la transposant Œuvre culturelle source : <ul style="list-style-type: none"> forme brève (dicton, maxime ou genre équivalent) texte littéraire (récit de fiction, texte poétique/chanson, texte dramatique) œuvre graphique (affiche, photo, bande dessinée...) ou picturale <u>Productions</u> Trois interventions personnelles mettant en œuvre l'un ou l'autre des procédés créatifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> Amplifier : combler une ellipse, développer un élément simplement évoqué, poursuivre une œuvre narrative ou poétique, élargir le champ d'une image...

	<p>image...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomposer : fragmenter une œuvre pour en créer une autre par déplacements ou suppressions ; insérer dans une œuvre des fragments issus d'autres œuvres • Transposer (en parodiant ou non) une œuvre culturelle (fragment ou sens général) en langage écrit, sonore, iconique ou 3D (objet en 3 dimensions), théâtral, audiovisuel ou multimédiatique 	<ul style="list-style-type: none"> • Recomposer : fragmenter une œuvre pour en créer une autre par déplacements ou suppressions ; insérer dans une œuvre des fragments issus d'autres œuvres • Transposer (en parodiant ou non) une œuvre culturelle (fragment ou sens général) en langage écrit, sonore, iconique ou 3D (objet en 3 dimensions), théâtral, audiovisuel ou multimédiatique <p>Au terme du troisième degré, les trois procédés créatifs auront été mis en œuvre</p>
<p>UAA6 Relater et partager des expériences culturelles</p>	<p>Relater une rencontre avec une œuvre culturelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Œuvre littéraire (récit de fiction, texte poétique, texte dramatique...) et une autre œuvre non littéraire au choix (représentation théâtrale, arts graphiques et peintures, audiovisuel...) <p><u>Productions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • À l'oral ou à l'écrit, trois récits d'expérience d'une rencontre avec une œuvre culturelle (avec appréciation personnelle motivée) 	<p>Partager des expériences culturelles personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Œuvre littéraire (récit de fiction, texte poétique, texte dramatique...) et une œuvre non littéraire au choix (représentation théâtrale, arts graphiques et peintures, audiovisuel, multimédia interactif...) <p><u>Productions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • À l'oral ou à l'écrit, récits d'expérience d'une rencontre avec une œuvre culturelle (avec appréciation personnelle motivée) • Dossier (papier ou multimédia) présentant une sélection personnelle et motivée d'expériences culturelles (UAA 5 et/ou 6)

Extraits 2 de référentiel des cours de formation scientifique¹³

	2 ^e degré P et TQ		3 ^e degré P et TQ		
	3TQ	4TQ	5TQ	6TQ	
	3P	4P	5P	6P	7P
Thème 1 La Terre une planète habitée dans l'Univers	UAA1 Les mouvements de la Terre	UAA6 Biodiversité et évolution	UAA11 Activités humaines et modifications environnementales	UAA16 Évolution du vivant	
Thème 2 La lumière et le son nous permettent d'observer et de communiquer	UAA2 La lumière nous permet d'observer	UAA7 Les lentilles nous aident à observer	UAA12 Les ondes sonores	UAA17 Les ondes électromagnétiques	
Thème 3 L'être humain, comme tous les organismes vivants, est constitué de cellules	UAA3 La cellule, unité de base du vivant	UAA8 Vivre une sexualité responsable	UAA13 Les organismes vivants contiennent, utilisent et transmettent de l'information génétique	UAA18 L'être humain et les microorganismes	

¹³ Notez bien que les extraits de référentiel sont basés sur ceux votés en décembre 2014

<p>Thème 4 La matière qui nous entoure</p>	<p>UAA4 Transformation de la matière</p>	<p>UAA9 L'atome, constituant élémentaire de la matière</p>	<p>UAA14 Les solutions aqueuses</p>	<p>UAA19 Oxydants et réducteurs</p>
<p>Thème 5 L'énergie dont nous avons besoin</p>	<p>UAA5 L'énergie électrique</p>	<p>UAA10 Les êtres vivants ont besoin d'énergie pour fonctionner</p>	<p>UAA15 Se déplacer en toute sécurité</p>	<p>UAA20 Énergies : choix judicieux et utilisation rationnelle</p>

Mathématiques de base		
MB32 UAA1	Unité d'acquis d'apprentissage	Tableaux, graphiques, formules
Compétences à développer TRAITER UN PROBLEME EN UTILISANT UN TABLEAU DE NOMBRES, UN GRAPHIQUE OU UNE FORMULE		
Processus		Ressources
Appliquer <ul style="list-style-type: none"> • Calculer un élément d'un tableau de proportionnalité inverse • Construire un graphique à partir d'un tableau de nombres ou d'une formule • Construire un tableau de nombres à partir d'un graphique ou d'une formule • Calculer et comparer intérêt simple et intérêt composé • Déterminer graphiquement et algébriquement l'intersection de deux fonctions du premier degré et/ou constantes 	Opérer <ul style="list-style-type: none"> • Associer graphiques, tableaux de nombres, formules • Choisir et utiliser les unités de mesure pertinentes dans une situation contextualisée • Résoudre un problème en mobilisant les puissances de 10 à exposant entier • Répondre à des questions inhérentes à une situation en se servant de l'outil approprié (graphique, tableau de nombres, formule) 	MB22 UAA1 Unités de mesure spécifiques à l'OBG Fonction constante $x \rightarrow p$ Fonction du premier degré $x \rightarrow mx + p$ ($m \neq 0$) Intersection de deux fonctions du premier degré et/ou constantes Puissance à exposant entier Proportionnalité inverse Croissance exponentielle Intérêt simple et intérêt composé
Connaître <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les unités de mesure pertinentes • Justifier la proportionnalité inverse d'une relation à partir de tableaux de nombres, de graphiques ou de formules issus de contextes variés • Identifier une croissance exponentielle à partir de graphiques ou de formules issus de contextes variés • Expliquer en situation le vocabulaire lié au calcul d'intérêt 		
Stratégies transversales Critiquer la pertinence d'un résultat Prévoir l'ordre de grandeur d'un résultat Calculer des valeurs numériques d'une formule d'un cours de l'option Décoder des mécanismes d'épargne et de crédit		

¹⁴ Notez bien que les extraits de référentiel sont basés sur ceux votés en décembre 2014

Mathématiques de base

MB32 UAA2	Unité d'acquis d'apprentissage	Géométrie
Compétences à développer REPRÉSENTER DANS LE PLAN UN OBJET DE L'ESPACE ASSOCIER REPRÉSENTATIONS PLANES ET OBJETS DE L'ESPACE		
Processus		Ressources
Appliquer <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Représenter un solide en utilisant des instruments ou des logiciels</i> ● <i>Calculer une aire et le volume d'un solide</i> 	Transférer <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Choisir et utiliser les unités de mesure pertinentes dans une situation contextualisée</i> ● <i>Interpréter, décoder une représentation plane d'un solide</i> ● <i>Associer différentes représentations d'un même objet</i> ● <i>Exploiter des propriétés élémentaires de solides dans une situation contextualisée</i> 	MB22 UAA2 Unités de mesure spécifiques à l'OBG Cône, sphère, prisme, pyramide Perspective cavalière Développement Vues coordonnées (parallélépipède rectangle, cylindre)
Connaitre <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Identifier les unités de mesure pertinentes</i> ● <i>Reconnaître et décrire des caractéristiques de solides en utilisant le vocabulaire propre à la géométrie</i> ● <i>Associer un solide à sa représentation dans le plan et/ou à son développement</i> 		
Stratégies transversales Critiquer la pertinence d'un résultat Prévoir l'ordre de grandeur d'un résultat Reconnaître dans des objets de la vie courante ou propres à l'option un solide ou un assemblage de solides		

Mathématiques de base

MB32 UAA3	Unité d'acquis d'apprentissage	Statistique et probabilité
<p>Compétences à développer INTERPRETER ET CRITIQUER LA PORTEE D'INFORMATIONS GRAPHIQUES OU NUMERIQUES UTILISER LE CALCUL DES PROBABILITES POUR COMPRENDRE UN PHENOMENE ALEATOIRE DE LA VIE COURANTE.</p>		
Processus		Ressources
<p>Appliquer</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Conjecturer une probabilité à partir d'une simulation</i> ● <i>Calculer une probabilité dans une situation d'équiprobabilité</i> 	<p>Connaître</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Interpréter en contexte les valeurs caractéristiques d'un ensemble de données statistiques</i> ● <i>Critiquer une représentation graphique liée à un ensemble de données statistiques</i> ● <i>Commenter l'intérêt et les limites d'une étude statistique</i> ● <i>Résoudre un problème à caractère probabiliste</i> 	<p>MB32 UAA3</p> <p>échantillon, population</p> <p>proche empirique de la probabilité à partir de fréquences statistiques</p> <p>Catégorie d'épreuves, événement Événements équiprobables Probabilité d'un événement</p> <p>Outils d'appropriation et de calcul de probabilité (p. ex. arbre, diagramme de Venn, simulation, tableau ...)</p>
<p>Stratégies transversales Utiliser l'outil informatique Porter un regard critique sur les sondages et les jeux de hasard Mobiliser dans d'autres disciplines les ressources installées</p>		

Quatrième partie

Profil d'Evaluation

En raison du regroupement de deux UAA (UAA1 et UAA2) du profil de formation du SFMQ « Barman/Barmaid » en une seule UAA (UAA1) dans le profil de certification, il y aura lieu de décerner deux attestations de validation pour cette unité. Il y a donc quatre attestations de validation à décerner au total.

UAA 1	2 Attestations	<ul style="list-style-type: none">- Préparer, conseiller et servir les boissons simples chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage (UAA 1 du PF) (SFMQ)- Préparer, conseiller et servir les boissons composées chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage (UAA 2 du PF) (SFMQ)
UAA 2	1 Attestation	Préparer, conseiller et servir les cocktails en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage (UAA 3 du PF) (SFMQ)
UAA 3 Unité Flottante	1 Attestation	Gérer le bar (commandes, cartes, thèmes, caisse) (UAA 4 du PF) (SFMQ)

UAA 1	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer, conseiller et servir les boissons simples chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage - Préparer, conseiller et servir les boissons composées chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA1 « Préparer, conseiller et servir les boissons simples chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage » :

Eléments critiques de contexte :

- **Tâches** : Réaliser
 - La mise en place du bar : changement d'un fût de bière - réassort des frigos - vérification de la verrerie et de la vaisselle - mise en place des apéritifs de base et accompagnements
 - L'accueil des clients (y compris dans une 2^{ème} langue de l'arrivée à l'installation à table)
 - La prise des commandes des boissons
 - Le service d'un apéritif simple
 - Le service d'une boisson sans alcool,
 - Le service d'une bière
 - Le service d'un vin
 - Le service d'une boisson chaude
 - La remise en ordre
- **Mise en situation** :
 - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle
- **Complexité** :
 - Service des boissons pour 5 clients en fonction d'une carte reçue - Boissons seront préalablement imposées aux clients par les évaluateurs - Trois clients à table et deux au comptoir (ceux-ci arriveront en deux temps)-
- **Autonomie** :
 - Autonomie d'exécution des tâches dans le respect du timing, des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement.
- **Temps de réalisation** :
 - 20' pour la mise en place et 30' pour la suite.
- **Conditions de réalisation** :
 - cf. profil d'équipement

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. :

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Respect de la procédure de la mise en place	1.1 Le matériel est bien choisi
	1.2 Les techniques de mise en place sont respectées
	1.3 La chronologie et le timing des opérations sont respectés
	1.4 Le confort du client fait l'objet d'attention
Critère 2 : Adéquation de la communication	2.1 L'accueil est de qualité (y compris dans une 2 ^{ème} langue)
	2.2 Les demandes des clients sont prises en compte
Critère 3 : Cohérence du service	3.1 La chronologie, le suivi du service et le timing sont respectés
	3.2 Les techniques de service sont respectées
Critère 4 : Respect des règles de sécurité et d'hygiène d'environnement, de rangement et de travail en équipe	4.1 La remise en ordre est conforme
	4.2 L'attitude générale est professionnelle
	4.3 Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité sont respectées

Remarque :

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA 1 « Préparer, conseiller et servir les boissons composées chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage » :

Éléments critiques de contexte :

- **Tâches** : Réaliser
 - La mise en place du bar : réassort des frigos - vérification de la verrerie et de la vaisselle - mise en place des spiritueux de base et accompagnements
 - L'accueil des clients
 - La prise des commandes des boissons (1 vente suggestive)
 - Le service d'un apéritif composé
 - Le service d'un spiritueux,
 - Le service de la boisson du jour
 - Le service d'une boisson chaude selon la méthode Barista
 - La remise en ordre
- **Mise en situation** :
 - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle
- **Complexité** :
 - Service des boissons pour 4 clients en fonction d'une carte reçue - Boissons préalablement imposées aux clients par les évaluateurs - Deux clients à table et deux au comptoir (ceux-ci arriveront en deux temps) - Les clients à table seront accueillis et servis dans une langue étrangère
- **Autonomie** :
 - Autonomie d'exécution des tâches dans le respect du timing, des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement.
- **Temps de réalisation** :
 - 20' pour la mise en place et 20' pour la suite.
- **Conditions de réalisation** :
 - cf. profil d'équipement

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. :

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Respect de la procédure de la mise en place	1.1 Le matériel est bien choisi
	1.2 Les techniques de mise en place sont respectées
	1.3 La chronologie et le timing des opérations sont respectés
	1.4 Le confort du client fait l'objet d'attention
Critère 2 : Adéquation de la communication	2.1 L'accueil et le service sont de qualité (y compris dans une 2 ^{ème} langue)
	2.2 Les demandes des clients sont prises en compte
Critère 3 : Cohérence du service	3.1 La chronologie, le suivi du service et le timing sont respectés
	3.2 Les techniques de service sont respectées
Critère 4 : Respect des règles de sécurité et d'hygiène d'environnement, de rangement et de travail en équipe	4.1 La remise en ordre est conforme
	4.2 L'attitude générale est professionnelle
	4.3 Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité sont respectées

Remarque :

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- *un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,*
- *la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.*

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA2 :

Eléments critiques de contexte :

- **Tâches** : Réaliser

- La mise en place du bar : ambiance adaptée, réassort des frigos, vérification de la verrerie et de la vaisselle, mise en place des produits spécifiques aux cocktails et accompagnements
- L'accueil des clients
- La prise des commandes des boissons (1 vente suggestive)
- Le service d'un cocktail sans alcool, méthode au choix du candidat
- Le service d'un cocktail en direct
- Le service d'un cocktail en verre à mélange
- Le service d'un cocktail du jour au shaker
- La remise en ordre

- **Mise en situation** :

- Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle

- **Complexité** :

- Service de cocktails pour 4 clients à partir d'une carte de cocktails classiques internationaux - Cocktails préalablement imposés aux clients par les évaluateurs - Deux clients à table et deux au comptoir (ceux-ci arriveront en deux temps) - Les clients à table seront accueillis et servis dans une langue étrangère

- **Autonomie** :

- Autonomie d'exécution des tâches dans le respect du timing, des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement.

- **Temps de réalisation** :

- 25' pour la mise en place et 25' pour la suite.

- **Conditions de réalisation** :

- cf. profil d'équipement

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. :

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Respect de la procédure de la mise en place	1.1 Le matériel est bien choisi
	1.2 Les techniques de mise en place sont respectées
	1.3 La chronologie et le timing des opérations sont respectés
	1.4 Le confort du client fait l'objet d'attention y compris l'ambiance
Critère 2 : Adéquation de la communication	2.1 L'accueil et le service sont de qualité (y compris dans une 2 ^{ème} langue)
	2.2 Les demandes des clients sont prises en compte
Critère 3 : Cohérence du service	3.1 La chronologie, le suivi du service et le timing sont respectés
	3.2 Les techniques de service sont respectées
Critère 4 : Respect des règles de sécurité et d'hygiène d'environnement, de rangement et de travail en équipe	4.1 La remise en ordre est conforme
	4.2 L'attitude générale est professionnelle
	4.3 Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité sont respectées

Remarque :

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- *un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,*
- *la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.*

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA4 :

Éléments critiques de contexte :

- **Tâches :**
 - Rédiger et présenter une carte de bar
 - Rédiger la fiche technique d'un cocktail de la carte :
- Les produits
- La méthode
- Le prix de revient/prix de vente
- La justification des prix
- **Mise en situation :**
 - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle
- **Complexité :**
 - Carte déterminée par les évaluateurs
 - Carte de bar comprenant des boissons simples, composées et 10 cocktails classiques internationaux
- **Autonomie :**
 - Autonomie d'exécution des tâches dans le respect du timing, des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement.
- **Temps de réalisation :**
 - A fixer par les OEF
- **Conditions de réalisation :**
 - cf. profil d'équipement

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. :

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Adéquation de la carte proposée	1.1 La rédaction de la carte tient compte des contraintes
	1.2 Le contenu de la carte est maîtrisé, cohérent et justifié
Critère 3 : Adéquation de la fiche technique	2.1 La fiche technique est complète
	2.2 La fiche technique est correcte

Remarque :

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- *un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,*
- *la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.*

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent..

Cinquième partie

Profil d'équipement

EQUIPEMENT DE BASE

1. Infrastructure :

- Office
- Cave centrale
- Comptoir de bar avec plonge de bar et égouttoir
- Arrière comptoir pour la verrerie
- Armoires de rangement (sous l'arrière comptoir)

2. Equipements :

- Cave de jour
- Cave à vins (frigo)
- Frigos boissons
- Machine à glaçons
- Machine à café
- Pompe à bières
- Lave verres
- Tables et sièges
- Guéridons
- Caisse intelligente

Petit matériel :

- flûte à champagne
- verre à cocktail
- verre fantaisie
- verre à INAO (dégustation d'un grand vin)
- verre à porto
- verre à digestif
- verre à Irish coffee

- tumbler et tumbler droit
- verre long drink
- verre short drink
- verre à Kir ou à vin
- verre à apéritif
- verre à grog
- verre à vin d'alsace
- verre à bière et bière spéciale
- ravers pour accompagnements apéritifs
- tasses, sous tasses pour le café, le thé
- cuillères à café,
- cuillères à cocktail
- cuillère à pomme noisette
- théières
- assiettes à entremets
- couverts à entremets
- pots à eau, à lait
- seaux à glace
- seaux à vins
- stands à vins
- carafes à décanter
- siphon et bouchons divers
- conservateurs à glaçons
- corbeille à fruits
- petits vases ou coupes à fleurs
- ouvres boîtes
- jeux divers
- plateaux de service (divers formats)
- shakers
- passoires
- cuillères à mélange avec pilon
- râpe à muscade
- saupoudreuse
- pince à décoration de cocktails
- salière
- moulin à poivre
- porte chalumeaux

- mosers
 - cures dents
 - batteurs
 - blender
 - piques en bois
 - Divers couteaux (économe)
 - emporte pièce
 - presse fruits
 - bouchons à champagne
 - machine à glace pilée
- stumper et schtroumpfer

INFORMATIONS UTILES (à titre

1. Adresses :

/

2. Sites généralistes :

AFSCA, HoReCa, BHA, CDC/CDR : centre de compétence et de référence, CTA

3. Ressources pédagogiques :

/

4. Sites :

- www.horecawallonie.be
- www.horecabruxelles.be
- www.afsca.be

Annexes

Glossaire professionnel

- **Bon de commande interne** : bon qui circule de service en service à l'intérieur de l'entreprise
- **Bon de transfert** : bon permettant, sans payement, le passage de marchandise d'un service vers un autre
- **BPH** : bonnes pratiques d'hygiène
- **BRSA** : boisson rafraîchissante **sans alcool**
- **BSA** : soft
- **FEFO** : «first expired first out » qui signifie : premier périmé, premier sorti
- **Feuille de marque** : feuille de stock des boissons du bar
- **Feuille d'inventaire** : feuille de stock des boissons/accompagnement/garniture/en cas du bar
- **FIFO** : first in first out, les marchandises entrées les premières sont utilisées en premier lieu
- **Port** : façon de transporter, des verres, ...
- **Vente Suggestive** : technique de vente non agressive qui consiste à suggérer des choix aux clients Dans le bar, les techniques de vente suggestive sont particulièrement efficaces lors de la prise de commande où l'on proposera des alternatives aux clients et des produits complémentaires à sa commande de base

Glossaire

Acquis d'apprentissage (A.A.)¹⁵ : énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend, est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage; les acquis d'apprentissage sont définis en termes de savoirs, d'aptitudes et de compétences, au sens de la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.

- **Savoirs¹⁶** : résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.
- **Aptitudes¹⁷** : capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).
- **Compétences¹⁸** : Capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le cadre européen des certifications fait référence aux

compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.

Activités clés (A.C.)¹⁹ : activités indispensables pour remplir les missions qui sont confiées au travailleur dans le cadre de son métier.

Attestation de validation d'une unité d'acquis d'apprentissage²⁰ : document officiel délivré, après chacune des épreuves de qualification destinées à valider les acquis d'apprentissage de l'unité concernée, par le Jury de qualification ou s'il échet par sa délégation composée de membres du personnel enseignant qui ont assuré spécifiquement les apprentissages de l'Unité d'acquis d'apprentissage concernée et quand cela est possible, d'un ou plusieurs membres extérieurs à l'établissement.

Cadre Francophone des certifications (CFC)²¹ : instrument de classification des certifications en fonction d'un ensemble de critères correspondant à des niveaux d'acquis d'apprentissage déterminés. Le CFC s'applique en Fédération Wallonie-Bruxelles et a été défini en cohérence avec la Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS) et le Cadre européen des Certifications (CEC).

¹⁵ Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 8°.

¹⁶ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.63.

¹⁷ Ibid, p.60.

¹⁸ Ibid, p.61.

¹⁹ Ibid, p.60.

²⁰ Décret organisant la certification par unités d'acquis d'apprentissage (CPU) dans l'enseignement secondaire qualifiant et modifiant diverses dispositions relatives à l'enseignement secondaire, 12 juil. 2012, chap. 1^{er}, art. 2, §2. + Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 21ter, §3.

²¹ Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé «C.F.C.», 15 mai 2015, Titre Ier, art. 1, 7° + Titre II, art.2, §3.

²² Décret organisant la certification par unités d'acquis d'apprentissage (CPU) dans l'enseignement secondaire qualifiant et modifiant diverses dispositions relatives à l'enseignement secondaire, 12 juil. 2012, chap. 1^{er}, art. 1^{er}, 1°.

Compétence²³ : aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.

Compétence professionnelle²⁴ : Pratique professionnelle que la réalisation d'une activité clé implique. Les compétences professionnelles sont les opérations qui décrivent les composantes de l'activité clé.

Dossier d'apprentissage²⁵ : document communiqué à l'élève en début de formation qui :

- a) énonce les objectifs de la formation commune et de la formation qualifiante;
- b) reprend les unités d'acquis d'apprentissage à valider;
- c) définit les modalités et la périodicité des épreuves de qualification;
- d) détaille l'évolution graduelle des acquis d'apprentissage maîtrisés et restant à acquérir par l'élève ainsi que, le cas échéant, les remédiations proposées; cette partie du document est mise à jour régulièrement sous la responsabilité du Conseil de classe.

Une copie de ce document fait partie du dossier scolaire de l'élève.

Points ECVET²⁷ (tels que prévus par la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 établissant le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels

²³ Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, chap. 1^{er}, art. 5, 1^o.

²⁴ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.61.

²⁵ Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 2, 17^o.

²⁶ Ibid., art. 2, 19^o.

²⁷ Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 11^o.

« *European Credit for vocational education and training* ») : représentation numérique du poids global des acquis d'apprentissage exigés pour la délivrance d'un certificat de qualification et du poids relatif de chacune des unités par rapport à la certification.

Profil de certification (P.C.)²⁸ : document de référence définissant le lien entre une option de base groupée ou une formation et un ou des profil(s) de formation élaboré(s) par le Service francophone des métiers et des qualifications (S.F.M.Q.) et dûment approuvé(s) par le Gouvernement.

Profil d'équipement²⁹ : profil qui détermine l'équipement et l'infrastructure suffisant à la mise en œuvre du profil de formation. L'équipement peut être localisé soit dans l'école soit chez un partenaire et, notamment, dans un Centre de compétence, un Centre de référence, un Centre de technologies avancées, une entreprise.

Profil de formation (P.F.)³⁰ : le document qui définit les unités d'acquis d'apprentissage associées aux activités clés du métier, qui comprend également un profil d'évaluation et un profil d'équipement.

Profil métier (P.M.)³¹ : profil qui se compose d'un référentiel métier et d'un référentiel de compétences.

- **Référentiel métier³²** : définition de l'intitulé du métier et de ses appellations synonymes, de la position du métier par rapport aux métiers proches et la déclinaison de leurs fonctions et conditions d'exercices.
- **Référentiel des compétences professionnelles³³** : référentiel qui liste les activités clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées.

²⁸ Ibid., art. 5, 14^o.

²⁹ Ibid., art. 5, 13^o.

³⁰ Décret portant assentiment à l'accord de coopération entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le service francophone des métiers et des qualifications, en abrégé «SFMQ», 10 déc. 2015, art. 1, 7^o.

³¹ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.62.

³² Décret portant assentiment à l'accord de coopération entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le service francophone des métiers et des qualifications, en abrégé «SFMQ», 10 déc. 2015, art. 1, 4^o.

Profil d'évaluation³⁴ : profil qui détermine des seuils de maîtrise minimums exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives.

- **Critères**³⁵ : qualité que l'on attend d'un objet évalué.
- **Indicateurs**³⁶ : manifestation observable d'un critère. Indication qui permet de répondre à la question : « A quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « Que va exactement observer l'évaluateur ? ».

Rapport de compétences CPU³⁷ : document établi par le Conseil de classe qui dresse le bilan des compétences acquises et des compétences restant à acquérir ou à perfectionner et formule des suggestions utiles pour une poursuite optimale de la scolarité. Ce rapport est délivré :

- a) au terme de la cinquième année ainsi que, pour les options de base groupées organisées sur trois ans, de la sixième année;
- b) au terme de la sixième, de la septième année ou de l'année complémentaire au troisième degré de la section de qualification (C3D) si l'élève n'a pas obtenu une des certifications finales;
- c) au cours de la sixième ou de la septième année lorsque l'élève quitte l'établissement avant la fin de l'année scolaire ;
- d) dans l'enseignement spécialisé, selon les modalités à déterminer par le gouvernement.

Unités d'acquis d'apprentissage (U.A.A.) ³⁸ : ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué et validé.

³³ *Guide méthodologique 2014*, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.62.

³⁴ *Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre*, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 10°.

³⁵ *Guide méthodologique 2014*, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.61.

³⁶ *Ibid.*, p.61.

³⁷ *Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire*, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 2, 19°.

³⁸ *Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre*, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 9°.

Le cadre francophone des certifications

Descripteurs définissant les niveaux du cadre francophone des certifications (CFC)³⁹

Chacun des huit niveaux est défini par un ensemble de descripteurs indiquant quels sont les acquis de l'éducation et de la formation attendus d'une certification de ce niveau, quel que soit le système de certification.		Savoirs, aptitudes	Contexte, autonomie et responsabilité
Niveau 1	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 1	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux non référencés à un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser des tâches simples et répétitives dans le cadre de la reproduction de processus simples	Agir sous encadrement direct dans un contexte structuré et défini relevant d'un environnement de travail et/ou d'un domaine d'étude non spécifique
Niveau 2	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 2	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux de base d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches sans devoir choisir les méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus simples et standards.	Agir sous supervision dans des situations connues et définies liées à un domaine de travail ou d'étude spécifique, avec un degré de responsabilité limité à l'exécution des tâches.

³⁹ Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé «C.F.C», 15 mai 2015

Niveau 3	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 3	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches impliquant de choisir des méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus complexes.	Agir avec un degré d'autonomie et de responsabilité limité aux choix posés et mis en oeuvre dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre restreint de facteurs varient.
Niveau 4	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 4	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de rechercher et de sélectionner des informations adéquates en vue de mobiliser et d'intégrer des connaissances / des méthodes / des pratiques dans le cadre de la résolution de problèmes concrets dont les indices sont manifestes et dont les solutions possibles sont en nombre fini et limité.	Agir avec une marge d'initiative restreinte dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre important de facteurs prévisibles sont susceptibles de changer, et avec une responsabilité complète de son travail.

Niveau 5	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 5	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant d'analyser, de compléter d'articuler des informations sur base des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité en vue de les réorganiser et de construire des solutions adaptées dans le cadre de la résolution de problèmes abstraits, dont les indices ne sont pas manifestes et dont les solutions possibles sont multiples.	Agir avec une marge d'initiative étendue dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles, avec une responsabilité complète de son travail.
Niveau 6	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 6	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux approfondis d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner de la compréhension et de l'utilisation critique des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité ainsi que des différentes dimensions et contraintes de la situation en vue de formuler et/ou mettre en oeuvre des solutions pertinentes (ou nouvelles) dans le cadre de la résolution de problèmes ou de situations complexes	Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles.

Niveau 7	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 7	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux hautement spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner d'une maîtrise et d'une réflexion critique en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue de formuler et/ou mettre en oeuvre des solutions innovantes dans le cadre du développement de savoirs, de projets (ou de procédures).	Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations inédites d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.
Niveau 8	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 8	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux les plus avancés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique ou à l'interface de plusieurs domaines permettant de témoigner d'une expertise reconnue en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue d'étendre et de redéfinir de manière singulière et significative les savoirs (et procédures) existants dans le cadre de la recherche et/ou de l'innovation.	Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations les plus avancées, à la pointe d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.

