

Profil de certification
Profil de certification
Garçon/Serveuse de restaurant – Premier/Première Chef de rang
Cuisinier/Cuisinière travaillant seul/seule

OBG : Restaurateur/Restauratrice

Enseignement secondaire ordinaire et spécialisé de forme 4
de plein exercice ou en alternance

Approuvé par le Gouvernement en date du 23 / 01 / 2019



Table des matières

Première partie	8
Références du profil de certification.....	9
Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET	10
Correspondance Activités Clés (AC) – Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) du Profil de Formation (PF)	11
Deuxième partie	14
Unités d'acquis d'apprentissage	15
UAA 1 (G+P) Réaliser un service simple : mise en place, accueil, service, rangement, en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène	15
UAA 1 (C) Effectuer la réception et l'entreposage des marchandises, les mises en place, les cuissons et l'envoi d'un menu simple, la remise en ordre	23
UAA 2 (G+P) Gérer les réservations, réaliser un service de type restaurant classique (mise en place, décoration, accueil, conseils, commandes, service, gestion des plaintes, notes et encaissements, rangement et hygiène.....	31
UAA 2 (C) Effectuer les mises en place, les cuissons, l'envoi d'un menu élaboré, la remise en ordre	41
UAA 3 (P) Coordonner et superviser le travail en salle de la mise en place à la fin du service	48
UAA 3 (C) Effectuer les mises en place, les cuissons et le service d'une carte complexe en incluant le travail des manœuvres et commis	51
UAA 4 (C) Gérer la partie administrative de la cuisine.....	59
Troisième partie	63
Éléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier	64
Quatrième partie	76
Profil d'Evaluation	77
Cinquième partie	92
Profil d'équipement	93
Annexes	97
Glossaire CPU	98
Le cadre francophone des certifications	101

Première partie

Références du profil de certification

Intitulé de l'option de base groupée concernée :

Restaurateur / Restauratrice

Code de l'option :

4131

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

3 années

Profil(s) de formation au(x)quel(s) se réfère(nt) l'option groupée


Profils de formation du/de la « Garçon/Serveuse de restaurant » ; « Premier(e) chef de rang » produits par le SFMQ et approuvés par le Gouvernement en date du 25 Avril 2013 et du/de la « Cuisinier(e)/Cuisinier(e) travaillant seul(e) » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 17 décembre 2014

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

Nombre minimum de semaines de stages : 8 semaines

Nombre maximum de semaines de stages : 19 semaines

Un certificat de qualification ne peut être délivré que si un nombre minimum de semaines de stage ait été effectué par profil de formation conformément aux prescrits légaux.

 Dans l'enseignement en alternance : sans objet

Certificats de qualification délivrés aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par les profils de formation concernés

CQ de Garçon/Serveuse de restaurant

CQ de Premier(e) chef de rang

CQ de Cuisinier(e)/Cuisinier(e) travaillant seul(e)

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

Garçon/Serveuse de restaurant : Niveau 3 Premier(e) chef de rang : Niveau 4 Cuisinier(e)/Cuisinier(e) travaillant seul(e) : Niveau 4

Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET

Ce profil de certification organise plusieurs profils de formation du SFMQ au sein d'une option de base groupée et donne lieu à plusieurs certificats de qualification soit un par profil de formation concerné.

Le parcours d'apprentissage proposé par le profil de certification **recommande un ordre de déroulement** des unités d'acquis d'apprentissage, donne **une estimation temporelle** pour chaque unité et alloue les points ECVET (180 pour les trois années).

L'unité flottante est l'unité dont les apprentissages peuvent être rencontrés à tout moment du parcours.

	UAA du Profil de certification ¹	Intitulé	Nbre de semaines	ECVET
1 ^{ère} année	UAA 1 (G+P)	Réaliser un service simple : mise en place, accueil, service, rangement en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène	10	15
	UAA 1 (C)	Effectuer la réception et l'entreposage des marchandises, les mises en place, les cuissons et l'envoi d'un menu simple, la remise en ordre	15	20
2 ^{ème} année	UAA 2 (G+P)	Gérer les réservations, réaliser un service de type restaurant classique (mise en place, décoration, accueil, conseils, commandes, service, gestion des plaintes, notes et encaissements, rangement et hygiène)	9	35
	UAA 2 (C)	Effectuer les mises en place, les cuissons, l'envoi d'un menu élaboré, la remise en ordre	16	30
3 ^{ème} année	UAA 3 (P)	Coordonner et superviser le travail en salle de la mise en place à la fin du service	9	25
	UAA 3 (C)	Effectuer les mises en place, les cuissons et le service d'une carte complexe en incluant le travail des manœuvres et commis.	16	40
	UAA 4 (C) flottante sur les 3 années	Gérer la partie administrative de la cuisine	6	15

+ semaines allouées aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours pédagogiques, ... La liberté de chaque établissement est totale quant à l'utilisation des « semaines-projets » pourvu qu'un lien réel soit établi avec la formation. La programmation et le contenu de ces semaines doivent être repris dans le plan de mise en œuvre (PMO).

G = garçon/serveuse de restaurant

P = premier(e) chef de rang

C = cuisinier(e)/cuisinier(e) travaillant seul(e)

¹ Chaque unité est identifiée par son intitulé strict correspondant parfaitement à celui du profil de formation du SFMQ. La numérotation correspond aussi à la numérotation du profil de formation.

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

Pour comprendre les tableaux produits 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 AC 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 UAA.

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

Attention, ce tableau établit donc les correspondances entre les AC du profil métier et les UAA du profil formation du SFMQ.

GARÇON / SERVEUSE DE RESTAURANT

LES ACTIVITES CLES	ASSEMBLAGE DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES*	LES UNITES D’ACQUIS D’APPRENTISSAGE du PF :	ASSEMBLAGE DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES**
AC1 : Effectuer la mise en place de la salle et de ses annexes	a. Nettoyer le matériel de salle	UAA1 : Réaliser un service simple : mise en place, accueil, service, rangement en respectant les plans d’hygiène et de nettoyage	a+b1+e1+g1+i+j
	b1. Réaliser la mise en place de la salle et ses annexes pour le service de type taverne		
	b2. Idem b1 pour le service de type restaurant classique		
	c. Décorer		
AC2 : Accueillir le client	d. Prendre note et organiser les réservations	UAA2 : Gérer les réservations, réaliser un service de type restaurant classique : mise en place, décoration, accueil, conseil, commandes, service, gestion des plaintes, notes et encaissements, rangement, hygiène	b2+c+d+e2+f+g2+h+i+k
	e1. Accueillir, installer et conseiller le client		
	e2. Accueillir, installer et conseiller le client y compris dans le choix des vins		
f. Enregistrer et transmettre les commandes			
AC3 : Effectuer le service	g1. Effectuer le service de type taverne/brasserie		
	g2. Effectuer le service de type restaurant classique		
	h. Etablir la note et encaisser		
AC4 : Nettoyer et remettre en ordre	i. Prendre congé du client		
	j. Nettoyer et remettre en ordre la salle et ses annexes		

AC5 : Entretenir les contacts avec la clientèle et les clients	k. Développer une communication appropriée et entretenir le suivi auprès des clients		
---	--	--	--

PREMIER(E) CHEF DE RANG

LES ACTIVITES CLES	ASSEMBLAGE DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES*	LES UNITES D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE du PF :	ASSEMBLAGE DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES**
AC1 : Effectuer la mise en place de la salle et de ses annexes	a. Nettoyer le matériel de salle b1. Réaliser la mise en place de la salle et ses annexes pour le service de type taverne b2. Réaliser la mise en place de la salle et ses annexes pour le service de type restaurant classique c. Décorer d. Prendre note et organiser les réservations	UAA1 : Réaliser un service simple : mise en place, accueil, service, rangement en respectant les plans d'hygiène et de nettoyage	a+b1+e1+g1+i+j+ac4
AC2 : Accueillir le client	e1. Accueillir, installer et conseiller le client e2. Accueillir, installer et conseiller le client y compris dans le choix des vins f. Enregistrer et transmettre les commandes	UAA2 : Gérer les réservations, réaliser un service de type restaurant classique : mise en place, décoration, accueil, conseil, commandes, service, gestion des plaintes, notes et encaissements, rangement, hygiène	b2+c+d+e2+f+g2+h+i+ac5
AC3 : Effectuer et organiser le service	g1. Effectuer le service de type taverne/brasserie g2. Effectuer le service de type restaurant classique g3. Contrôler le bon déroulement du service h. Etablir la note et encaisser i. Prendre congé du client	UAA 3 : Coordonner et superviser le travail en salle de la mise en place à la fin du service	g3 + ac4 + ac5 + ac6
AC4 : Vérifier le nettoyage et la remise en ordre			
AC5 : Entretenir les contacts avec la clientèle et les clients			
AC6 : Organiser et contrôler le travail de l'équipe de la mise en place à la fin du service			

CUISINIER(E) / CUISINIER(E) TRAVAILLANT SEUL(E)

LES ACTIVITES CLES	ASSEMBLAGE DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES*	LES UNITES D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE du PF	ASSEMBLAGE DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES**
AC1 : Effectuer le contrôle et le rangement des marchandises		UAA1 : Effectuer la réception et l'entreposage des marchandises, les mises en place, les cuissons, l'envoi d'un menu simple, et la remise en ordre	AC1 + c + g + k
AC2 : Planifier les activités		UAA2 : Effectuer les mises en place, les cuissons, l'envoi d'un menu élaboré et la remise en ordre	d + h + k
AC3 : Effectuer les mises en place	c. Effectuer les mises en place pour les menus simples	UAA3 : Effectuer les mises en place, les cuissons et le service d'une carte complexe en incluant le travail des manœuvres et commis (choix d'entrées, de potages, de plats, de desserts)	e + i + m + k
	d. Effectuer les mises en place pour menus élaborés		
	e. Effectuer les mises en place pour la carte		
AC4 : Effectuer le service et l'envoi	g. Effectuer le service et l'envoi pour les menus simples	UAA4 : Gérer la partie administrative de la cuisine	AC2 + AC6 + AC7
	h. Effectuer le service et l'envoi pour les menus élaborés		
	i. Effectuer le service et l'envoi pour la carte		
AC5 : Effectuer la remise en ordre	k. Effectuer la remise en ordre pour la restauration classique		
AC6 : Assurer les commandes			
AC7 : Organiser le travail des manœuvres et commis			

(*) : Regroupement, scission, correspondance, combinaisons ... des compétences professionnelles d'une ou plusieurs AC

Deuxième partie

Unités d'acquis d'apprentissage (UAA)

L'UAA du profil certification, qui est propre à l'enseignement, correspond à une ou plusieurs UAA du Profil Formation fourni par le SFMQ.

UAA 1 (G+P)	Réaliser un service simple : mise en place, accueil, service, rangement, en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène
--------------------	---

Activités-clés du profil métier	<p>AC1^(G+P) : Effectuer la mise en place de la salle et de ses annexes</p> <p>AC2^(G+P) : Accueillir le client</p> <p>AC3^(G+P) : Effectuer le service</p> <p>AC4^(G) : Nettoyer et remettre en ordre</p> <p>AC4^(P) : Vérifier le nettoyage et la remise en ordre</p>
--	--

Les compétences détaillées ci-dessous sont communes au/à la « Premier(e) Chef de rang » et au/à la « Garçon/Serveuse de restaurant ».

1. Réaliser le mastic		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les fiches de consignes - Le plan d'hygiène/de nettoyage - Les fiches techniques de nettoyage - Le matériel de salle - Les produits de nettoyage - Les fiches techniques du matériel et des produits - Les techniques de nettoyage - Les techniques d'entretien - Les différents types d'évènementiels - Le respect du dosage - La chronologie des tâches - Le timing nécessaire à l'activité 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier le matériel ❖ Identifier les défauts ❖ Appliquer les consignes et procédures décrites dans le plan d'hygiène ainsi que les techniques de nettoyage propres à chaque matériel / mobilier / poste de travail en respectant la chronologie des tâches ❖ Adapter le produit et la quantité à la nature et étendue de la surface à nettoyer ❖ Associer le matériel, les produits en fonction des cartes, des menus et des événements ❖ Respecter les dosages et usages préconisés par le fabricant ❖ Travailler à l'économie ❖ Respecter le timing 	<p>C. 1 Réaliser le mastic de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.</p>

2. Effectuer la mise en place de la salle

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - L'implantation et l'utilisation des principaux locaux de restaurant et leurs annexes - Le plan d'aménagement de la salle - Le mobilier de restauration (clientèle et service) : <ul style="list-style-type: none"> • tables clients, • tables de service • chaises - L'élaboration de la carcasse - Le principe de la marche en avant - Le calendrier des réservations et des manifestations diverses - Le ratio d'occupation et d'implantation - Les règles spécifiques d'espacement entre les clients - Les différents matériels nécessaires au service et leurs caractéristiques - L'inventaire du matériel - Les couverts clients, de service - La verrerie - La vaisselle - Le set de table - Le chemin de table - Le petit matériel professionnel - Les défauts des différents matériels nécessaires au service et leurs caractéristiques - Les techniques et règles de port - La disposition de la vaisselle, des verres, des couverts (dressage de base ou d'un menu basique) - La fiche technique de dressage - Les spécificités des établissements / nouvelles tendances en matière de dressage - Les procédures, les règles classiques qui régissent la disposition du matériel de service - Les supports de vente (cartes des boissons, des mets) - La chronologie du dressage/des tâches - Le timing nécessaire à l'activité - Les règles de manutention et d'ergonomie 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'orienter dans les locaux et les annexes ❖ Transporter/reproduire le plan de salle dans la pratique ❖ Associer l'aménagement de la salle avec les informations contenues dans le livre de réservation ou lors de situations précises (banquets, buffets) ❖ Monter la carcasse ❖ Identifier le mobilier ❖ Inventorier le matériel ❖ Vérifier le matériel ❖ Ecarter le matériel défectueux ❖ Identifier l'utilisation du mobilier de restaurant et de service ❖ Reproduire en pratique les éléments d'une fiche technique ❖ Appliquer les règles de disposition et d'espacement entre les clients ❖ Identifier les différentes sortes de couverts, vaisselle et autre matériel à dresser selon les besoins du service ❖ Disposer un set, un chemin de table ❖ Associer le matériel à dresser en fonction d'un menu/de directives/des particularités du jour ❖ Appliquer la méthode de dressage en fonction d'un menu ❖ Appliquer les techniques, les procédures et les règles de l'établissement ❖ Appliquer les règles de disposition des verres, couverts et vaisselle dans la pratique ❖ S'informer en cuisine ❖ Rapporter les manquements éventuels ❖ Appliquer une procédure ❖ Effectuer le transport de la vaisselle selon les règles de service (assiettes, couverts, plats, verres, ...) <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les techniques à utiliser en fonction du matériel à porter - Mettre en pratique ces techniques en faisant preuve d'adresse - Adapter sa posture aux règles de manutention et d'ergonomie <ul style="list-style-type: none"> ❖ Economiser les déplacements 	<p>C. 2 Effectuer la mise en place de la salle de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques de mémorisation - Les techniques de communication spécifiques entre la salle et la cuisine 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter la chronologie ❖ Respecter le timing ❖ Mémoriser les informations ❖ Utiliser les techniques de communication 	
--	---	--

3. Remplir les frigos

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les boissons soft, eau, jus (identification, classification, qualité de fraîcheur, quantité, température) - Les documents et outils d'autocontrôle, de traçabilité, d'étiquetage - Les fiches de stock - Les outils de contrôle informatisés et non informatisés - Le bon de commande interne - Le bon de transfert - La feuille de marque - La feuille d'inventaire - Le classement des documents 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la température des frigos ❖ Identifier distinguer les différentes boissons ❖ Appliquer le plan d'autocontrôle correspondant au type d'établissement ❖ Ranger les boissons ❖ Appliquer la méthode FEFO FIFO ❖ 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) ❖ Signaler les anomalies au responsable ❖ Classer les documents 	<p>C. 3 Remplir les frigos de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.</p>

4. Effectuer la mise en place pour les boissons chaudes

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le matériel - Les accompagnements, les garnitures - Les boissons chaudes : thés, infusions, cafés et dérivés, chocolats, ... - Les directives de l'établissement concernant le rangement et la mise en évidence des boissons - Les BPH y compris le conditionnement - Les fiches de stock - Les outils de gestion informatisées et non informatisées - Le bon de commande interne - Le bon de transfert - La feuille de marque - La feuille d'inventaire 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier le matériel les matières premières, les accompagnements, les boissons, les garnitures et les boissons chaudes ❖ Mettre en place les matières premières, les accompagnements, les boissons, les garnitures et les boissons chaudes ❖ Ranger les boissons selon les règles et les directives de l'établissement ❖ Exposer les boissons selon les règles et les directives de l'établissement ❖ Conditionner les boissons selon les règles et les directives de l'établissement 	<p>C. 4 Effectuer la mise en place pour les boissons chaudes de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.</p>

- ❖ Utiliser les documents de gestion informatisés ou non informatisés (fiches et/ou fichiers de stock) : analyser la fiche de stock, dresser l'inventaire et calculer les manques)
- ❖ Signaler les anomalies au responsable

5. Accueillir, installer et prendre congé du client

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les facteurs d'ambiance selon le type d'établissement, le moment de la journée et le thème : <ul style="list-style-type: none"> • La température • L'éclairage • La musique - Les techniques d'accueil - Les règles de préséance - Les règles de politesse, savoir-vivre - Les notions de déontologie et de discrétion réservées à l'accueil du client - Les types de clientèle - La législation en vigueur pour l'organisation du vestiaire - L'ordre logique du rangement du vestiaire client - Le matériel et l'organisation des vestiaires - Les règles à respecter pour l'installation du client - Les réservations - Le vocabulaire et les expressions de base du service en salle dans une 2^{ème} langue 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la température des locaux ❖ Éclairer les locaux ❖ Prévoir un fond sonore adapté à la clientèle et au moment de la journée ❖ Adapter les règles de préséance et de savoir-vivre à la situation pratique ❖ Identifier le type de client pour personnaliser l'accueil ❖ Accueillir le client ❖ Choisir un vocabulaire adapté ❖ S'exprimer avec correction ❖ Utiliser un vocabulaire simple et spécifique dans une autre langue (2^{ème} langue : échange minimal thématique) ❖ Ranger le vêtement ou indiquer le vestiaire au client ❖ Appliquer la législation en vigueur pour l'organisation du vestiaire ❖ Diriger le client vers la table réservée ou de son choix ou disponible ❖ Appliquer les règles pour l'installation du client ❖ Consulter le livre de réservations ❖ Tenir compte des réservations ❖ Apporter le vestiaire du client si besoin ❖ Accompagner le client jusqu'à la sortie ❖ Prendre congé du client 	<p>C. 5 Accueillir, installer et prendre congé du client de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

6. Développer une attitude, une communication et un suivi appropriés

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le comportement vis-à-vis des collègues et de la clientèle - Les règles de déontologie - Les techniques de présentation des cartes - Les techniques de communication <ul style="list-style-type: none"> • Les mécanismes de base de la communication verbale et non-verbale • L'écoute active, l'attention, la reformulation, la présentation, le langage y compris dans une langue étrangère (2ème langue : échange minimal thématique) - L'accueil et le service dans une seconde langue <ul style="list-style-type: none"> • Les techniques d'accueil • La présentation, l'attitude, le regard, le sourire, les gestes et les postures, le langage • Les formules d'accueil et de service dans une langue étrangère (2ème langue : échange minimal thématique) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Développer un comportement adapté à tout type de clientèle ❖ Adopter des attitudes et des comportements adaptés au travail en équipe ❖ Appliquer les règles de déontologie ❖ Appliquer les règles de politesse et de courtoisie et de tenue vestimentaire ❖ S'exprimer, dans la mesure du possible, dans la langue du client <ul style="list-style-type: none"> - Se présenter et accueillir le client - Prendre une réservation - Présenter une carte, un menu - Prendre une commande - Servir le client et répondre aux questions du client - Donner l'addition et prendre congé ❖ Communiquer des messages clairs et précis en utilisant le vocabulaire technique adéquat ❖ S'exprimer clairement ❖ Travailler avec discrétion, soin, rapidité 	<p>C. 6 Développer une attitude, une communication et un suivi appropriés de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

7. Effectuer le service et le débarrassage des boissons et des mets

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les différentes boissons et leurs caractéristiques de base (origine, fabrication) - Les règles et les techniques de service et de débarrassage : <ul style="list-style-type: none"> • des eaux • des softs • des apéritifs simples • des cafés et dérivés, thés et infusions, les boissons chocolatées • des bières - La sélection des vins - Le matériel spécifique de service des boissons - Les plateaux de limonadier - Les températures de service - Les techniques de port - Les techniques de passage de porte 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier les caractéristiques des diverses boissons ❖ Synchroniser la préparation de la commande ❖ Présenter les boissons selon les consignes de l'établissement ❖ Utiliser le matériel adéquat pour le service des boissons ❖ Utiliser le matériel adéquat pour le maintien des températures des boissons ❖ Différencier les types de services en fonction de la boisson à servir et du matériel à utiliser ❖ Choisir la technique appropriée pour le service : <ul style="list-style-type: none"> - des eaux - des softs - des apéritifs simples - des vins - des bières 	<p>C. 7 Effectuer le service et le débarrassage des boissons et des mets de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Les règles de préséance - La composition des mets - Le mode de dressage des mets - Les types de couverts - Les bons de commande - La communication avec la cuisine - Le matériel de cuisine et de salle - Le service à l'américaine - Les techniques de présentation - Les techniques de mémorisation - Le confort du client - Les types de clientèle - La gestion d'une plonge et de l'office - La méthode de tri de l'établissement entre les départements - La chronologie des tâches - Le vocabulaire et les expressions de base du service en salle dans une 2^{ème} langue 	<ul style="list-style-type: none"> - des cafés et dérivés, thés, infusions et boissons chocolatées suivant la méthode de préparation de l'établissement ❖ Effectuer le transport des boissons, des mets et du matériel dans le respect du confort du client ❖ Appliquer les règles de préséance ❖ Adapter son rythme de travail selon l'avancée du service ❖ Organiser son travail selon la progression du service ❖ Vérifier le matériel nécessaire au client ❖ Rectifier les couverts ❖ Faire suivre les bons de commande selon les informations reçues ❖ S'exprimer avec le vocabulaire professionnel ❖ Identifier les types de service en adéquation avec les mets à servir ❖ Identifier le matériel professionnel pour les différents mets à servir ❖ Utiliser le matériel adapté ❖ Effectuer le service ❖ Appliquer le déroulement qui convient ❖ S'exprimer dans la langue du client (2^{ème} langue : échange minimal thématique) ❖ Respecter le choix du client ❖ Observer avec une attention discrète l'évolution du repas ❖ Intervenir avec amabilité et serviabilité ❖ Répondre en permanence aux besoins du client ❖ Être présent en salle ❖ Prêter attention au confort du client ❖ Agir face aux imprévus ❖ Adapter la technique du débarrassage au type d'agencement, de service dans le respect du confort du client ❖ Trier la vaisselle sale ❖ Répartir la vaisselle sale entre les départements ❖ Appliquer la marche en avant ❖ S'adapter aux exigences du métier (horaire, stress, ...) ❖ Eviter la « casse » 	
---	---	--

8. Nettoyer et remettre en ordre

Savoirs

Aptitudes

Compétences

<ul style="list-style-type: none"> - Les fiches d'utilisation du matériel et mobilier de salle - Les techniques de port - La vaissellerie - Le plan d'hygiène - La réglementation en vigueur (communale, régionale, provinciale) concernant le tri des déchets - La marche en avant - Le rôle du plongeur - Les annexes (buanderie, laverie) - Les procédures de rangement et modes d'entreposage du matériel propre - Les modalités de service des fournisseurs - L'identification des locaux de stockage et leurs caractéristiques - L'aménagement des locaux - Les fiches de stock - Les règles de stockage de l'établissement / traçabilité - Les conditions de stockage des accompagnements (temps, température) - L'organisation de l'établissement - Les produits de nettoyage - Les notices d'utilisation des produits - Le respect du dosage 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Entretien le matériel ❖ Trier : <ul style="list-style-type: none"> - les déchets selon la réglementation en vigueur - les retours divers - les bouteilles consignées (contrat des fournisseurs/brasseurs) ❖ Identifier les différents locaux de stockage ❖ Vérifier le retour du linge en quantité et en qualité ❖ Appliquer le plan de nettoyage (bonnes pratiques d'hygiène BPH) correspondant au type d'établissement (cf. guide sectoriel CCP1) ❖ Ranger les couverts, vaisselle, produits et matériel à leur place ❖ Utiliser les documents de gestion (fiches et/ou fichiers de stock) ❖ Identifier les produits, le conditionnement, l'étiquetage ❖ Utiliser les conditionnements adéquats ❖ Travailler à l'économie ❖ Adapter le produit et la quantité à la nature et l'étendue de la surface à nettoyer selon les prescriptions du fabricant 	<p>C. 8 Nettoyer et remettre en ordre de manière autonome dans le cadre d'une situation simple.</p>
--	--	---

9. Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de rangement et de travail en équipe

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du garçon restaurant/de la serveuse restaurant - 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 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Adopter une hygiène personnelle en adéquation avec les règles de BPH ❖ Transposer dans la pratique les procédures en matière d'hygiène et de sécurité ❖ Respecter les règles d'hygiène professionnelle ❖ Porter une tenue de travail adaptée à l'activité ❖ Appliquer les règles d'ergonomie et de manutention : ❖ Respecter les réglementations environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif ❖ Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection 	<p>C. 9 Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de rangement et de travail en équipe de manière autonome dans le cadre d'une situation simple.</p>

- **Bon de commande interne** : bon qui circule de département en département à l'intérieur de l'entreprise
- **Bon de transfert** : bon permettant, sans paiement, le passage de marchandise d'un département vers un autre
- **BPH** : les bonnes pratiques d'hygiène (les principes généraux d'hygiène alimentaire qui définissent les règles fondamentales pour manipuler, stocker, transformer, distribuer et finalement préparer tous les produits aux divers stades de la chaîne de production alimentaire)
- **Buffet** : console/table de service
- **Carcasse** : disposition des tables et des chaises
- **CCP** : « critical control point » qui signifie : point critique de contrôle
- **Départements** : différents services existants dans l'entreprise (hôtel, cuisine, salle, bar,)
- **FEFO** : « first expired first out » qui signifie : premier périmé, premier sorti
- **Feuille de marque** : feuille de stock des boissons du bar
- **FIFO** : « first in first out » qui signifie : premier entré, premier sorti (en pratique : méthode de gestion de stockage dans laquelle on fait sortir en premier ce qui rentré le plus tôt)
- **Mastic** : entretien du matériel et du mobilier de restaurant

Glossaire - Premier(e) chef de rang :

- **Bon de transfert** : bon permettant, sans payement, le passage de marchandise d'un département vers un autre
- **Bon de commande interne** : bon qui circule de département en département à l'intérieur de l'entreprise
- **BPH** : les bonnes pratiques d'hygiène (les principes généraux d'hygiène alimentaire qui définissent les règles fondamentales pour manipuler, stocker, transformer, distribuer et finalement préparer tous les produits aux divers stades de la chaîne de production alimentaire.)
- **Buffet** : console/table de service
- **Carcasse** : disposition des tables et des chaises
- **CCP** : « critical control point » qui signifie : point critique de contrôle
- **FEFO** : « first expired first out » qui signifie : premier périmé, premier sorti.
- **FIFO** : first in first out, les marchandises entrées les premières sont utilisées en premier lieu.
- **Feuille de marque** : feuille de stock des boissons du bar
- **Mastic** : lors de la mise en place : Époussetage, nettoyage du matériel spécifique (réchauds, chariots), argenterie, cuivre
- **Planning** : programmation des tâches du jour à effectuer

UAA 1 (C)	Effectuer la réception et l'entreposage des marchandises, les mises en place, les cuissons et l'envoi d'un menu simple, la remise en ordre
------------------	---

Activités-clés du profil métier	<p>AC1 (C) : Effectuer le contrôle et le rangement des marchandises</p> <p>AC3 (C) : Effectuer les mises en place</p> <p>AC4 (C) : Effectuer le service et l'envoi</p> <p>AC5 (C) : Effectuer la remise en ordre</p>
--	--

1. Réunir les matières premières et le matériel

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Les fiches techniques de réalisation / recette pour le menu simple - Les produits du menu simple - Les 3 dangers (biologiques, chimiques et physiques) - Les portions - L'équilibre alimentaire (pyramide et besoins alimentaires) : notions - La règle de 3 - Le matériel de mesure - Les bons de réservation - L'outillage spécifique - Les règles de sécurité - Les postes de travail - Les notices de montage, d'utilisation - Les notions d'économie : énergie, gaspillage 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Consulter les fiches techniques ❖ Identifier les produits ❖ Vérifier l'état des marchandises (qualité, température, conditionnement, date de péremption) ❖ Analyser, évaluer, maîtriser les dangers biologiques, chimiques et physiques ❖ Peser ❖ Mesurer ❖ Estimer la quantité de marchandises ❖ Déstocker les marchandises ❖ Sélectionner le matériel en fonction de la fiche technique et de la quantité à préparer ❖ Agencer son poste de travail ❖ Respecter les modes d'emploi (notices de montage et d'utilisation) ❖ Identifier le gaspillage ❖ Utiliser les outils adéquats ❖ Utiliser les parures ❖ Utiliser les produits proches de la DLC/DDM 	<p>C. 10 Réunir les matières premières et le matériel en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

- ❖ Diminuer la quantité de déchets
- ❖ Valoriser la desserte le jour même (créativité)
- ❖ Travailler les produits difformes (non calibrés)

2. Réaliser les opérations et les préparations préliminaires simples

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Les fiches techniques de réalisation/recette pour le menu simple - Le plan d'organisation de travail - Les produits travaillés - Les techniques de nettoyage, d'épluchage, de taillage, hachage : <ul style="list-style-type: none"> • des légumes, • des fruits - Les techniques d'habillage : <ul style="list-style-type: none"> • des viandes, • des volailles : le poulet, la poule, le poussin, la dinde, le coquelet - La fiche technique / de sécurité de chaque matériel - Les techniques de préparation des différents mets sucrés et salés : <ul style="list-style-type: none"> • Les roux (blanc, blond, brun) • Les beurres maniés • Les potages (soupe, purée) • Les purées et coulis • Les œufs • Les pâtes de base (à frire, à choux, à crêpes, à nouilles, 4/4) • Les salades composées - L'outillage spécifique - Le guide sectoriel CCP 4 - La règle de 3 - Le calcul de pourcentage - Le choix des produits par rapport à la demande 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Identifier les techniques à appliquer ❖ Appliquer les consignes des fiches et du plan d'organisation de travail ❖ Sélectionner le matériel adéquat ❖ Appliquer les techniques de nettoyage des légumes et des fruits ❖ Appliquer les techniques d'épluchage des légumes et des fruits : écosser, effiler, effilander, monder, équeuter ❖ Appliquer les techniques de taillage, hachage des légumes et des fruits : historier, canneler, émincer, ciseler, tailler, concasser, hacher, escaloper, râper ❖ Appliquer les techniques d'habillage pour la viande : parer, couper, stocker ❖ Appliquer les techniques d'habillage pour la volaille : vider, découper, brûler, brider, stocker ❖ Détailler, découper, piquer, parer, larder les viandes et les volailles ❖ Utiliser le matériel en appliquant les règles de sécurité et d'hygiène en respectant le mode d'emploi ❖ Réaliser les techniques de préparation des différents mets sucrés et salés ❖ Vérifier la qualité et la température des bains de friture ❖ Appliquer les techniques de liaison : singer, liaisons féculents ❖ Respecter les proportions, les rations ❖ Appliquer la règle de 3, le pourcentage ❖ Récupérer et revaloriser l'excédent ❖ Adapter le choix des produits à sa destination finale ou à la commande préétablie (banquet, menu) 	<p>C. 11 Réaliser les opérations et les préparations préliminaires simples en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

3. Cuire les aliments, réaliser les mets salés, sucrés et les sauces

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Les techniques de cuisson - Les points de cuisson - Le matériel de cuisson - Les dangers bactériologiques liés aux températures de cuisson - guide sectoriel CCP4 - La classification des sauces - Les appellations des sauces - Les sauces froides : <ul style="list-style-type: none"> • L'émulsion stable : la mayonnaise, les dérivées : andalouse, chantilly, tartare, verte, cocktail, • L'émulsion instable : la vinaigrette, les dérivées : ravigote, roquefort - Les sauces chaudes : <ul style="list-style-type: none"> • Les bases : les fonds (blanc, brun, de volaille), sauce tomate • Les sauces mères : fonds + liaison (roux, maïzena, autres formes d'amidons, béchamel, velouté de veau, de volaille) - Les techniques d'élaboration des sauces - Le matériel adapté - Le goût, les saveurs - Les produits d'assaisonnement, aromatiques - Le grammage des épices et des assaisonnements - Le matériel et les techniques de mesure - La DLC/DDM - Les températures de stockage - L'étiquetage des denrées alimentaires - Le Contrôle des Points Critiques - Les techniques de conservation : <ul style="list-style-type: none"> • la réfrigération • la congélation • le sous-vide • le bain –marie - Les types de conditionnement : <ul style="list-style-type: none"> • en gastronomique 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Choisir le matériel en fonction de la cuisson et de la quantité à préparer ❖ Peser et mesurer ❖ Appliquer les méthodes de cuisson des œufs, des légumes, des fruits, de la volaille et de la viande (rôtir, sauter, griller, frire, cuire à la broche, braiser, cuire à l'étuvée/à l'étouffée, pocher, blanchir) ❖ Adapter les techniques de cuisson en fonction de la finalité des produits ❖ Appliquer les techniques de réalisation des sauces ❖ Goûter les sauces et les mets ❖ Rectifier l'assaisonnement si nécessaire ❖ Harmoniser goût, saveurs, couleur ❖ Réagir en cas d'anomalies ❖ Adapter le dosage à la finalité du produit ❖ Amener les aliments à température de stockage ❖ Conditionner les produits de la mise en place (mettre sous vide, congeler, réfrigérer) ❖ Dater et nommer les produits ❖ Stocker les produits 	<p>C. 12 Cuire les aliments, réaliser les mets salés, sucrés et les sauces en autonomie d'exécution e dans le cadre de situations assez complexes.</p>

- en sac sous-vide
- matériel à usage unique

4. Terminer et envoyer les mets

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Le menu - Le portionnement des produits - Les principes diététiques : repas équilibrés au sens de la pyramide alimentaire (quantités de viande / légumes / féculents) : notions - La fiche technique - La fiche technique / de sécurité de chaque matériel - Le matériel de cuisson, d'envoi et de service - Les techniques de cuisson, d'assemblage - Les points de cuisson - Les produits y compris ceux d'assaisonnement, aromatiques - Le choix des produits par rapport à la demande - La gestion des bons de commande en fonction de leur arrivée et de leur composition - Les guides sectoriels CCP 4 (plats chauds) et CCP 5 (plats froids) - Les techniques de dressage sur plat / sur assiette - L'harmonie des couleurs et des goûts - Les particularités du dressage - Les techniques d'envoi - Les techniques de communication - La structure des bons de commande de la salle - La gestion temporelle de l'envoi 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Réagir face aux anomalies ❖ Préchauffer/refroidir le support adapté ❖ Utiliser le matériel en appliquant les règles de sécurité et d'hygiène en respectant le mode d'emploi ❖ Identifier les éléments repris sur les bons de commande ❖ Respecter les particularités des aliments ❖ Respecter les proportions, les rations ❖ Adapter les techniques et le matériel de cuisson en fonction de la finalité des produits ❖ Goûter les mets ❖ Rectifier l'assaisonnement si nécessaire ❖ Harmoniser goût, saveurs, couleur ❖ Récupérer et revaloriser l'excédent ❖ Respecter la chronologie des bons de commande de la salle ❖ Tenir compte des desideratas des clients ❖ Assurer la liaison salle/cuisine ❖ Dresser proprement et rapidement les mets sur le support adapté ❖ Disposer les mets en respectant l'harmonie des goûts et des couleurs ❖ Communiquer les instructions aux différents intervenants (cuisine/salle) ❖ Coordonner l'envoi 	<p>C. 13 Terminer et envoyer les mets en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

5. Assurer la réception, l'entreposage, le contrôle et la conservation :

- des marchandises
- des denrées alimentaires non utilisées
- des aliments préparés excédentaires du menu simple

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Les locaux de stockage et leurs caractéristiques (restaurant) - L'aménagement des locaux - Le plan des locaux - Les produits (identification, classification, qualité de fraîcheur, quantité, étiquetage, température, ...) - Les documents et système d'autocontrôle, de traçabilité - Les fiches de stock - Le bon de commande - Le bon de livraison - Le registre d'entrée - La facture - Les techniques de mesure - Les unités de mesure - Le listing des fournisseurs - Les obligations des fournisseurs - La notification - L'utilisation des outils de communication - Le principe de rotation : FIFO/FEFO - Les produits - Les locaux - Les règles de stockage de l'établissement / traçabilité - Les conditions de stockage (temps, température) - Le tri des emballages - Les caractéristiques des produits (périssables ou non périssables) - Le registre d'entrées et de sorties - Les techniques et le matériel de mesure 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Identifier les différents locaux de stockage ❖ Vérifier l'adéquation entre bon de commande, de livraison et la facture ❖ Vérifier les produits livrés/achetés ❖ Utiliser les outils de contrôle ❖ Utiliser les documents de gestion (fiches et/ou fichiers de stock) ❖ Appliquer les techniques de mesure ❖ Réagir face aux anomalies : écarter les produits non conformes ❖ Signaler les anomalies ❖ Notifier les anomalies ❖ Classer les documents ❖ Appliquer le système d'autocontrôle correspondant au type d'établissement (cf. guide sectoriel CCP1) ❖ Gérer les éventuelles difficultés vis-à-vis des fournisseurs ❖ Utiliser les outils de communication de l'établissement ❖ Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) ❖ Identifier les produits, le conditionnement, l'étiquetage ❖ Décartonner ❖ Ranger les produits dans les lieux appropriés suivant les identifications ❖ Utiliser les conditionnements adéquats ❖ Assurer la traçabilité ❖ Identifier les qualités organoleptiques des denrées alimentaires restantes ❖ Compléter le registre de sorties au niveau des stocks ❖ Inventorier le stock en utilisant l'outil informatique ❖ Appliquer les techniques de liaison froide et chaude ❖ Appliquer les techniques de mesure 	<p>C. 14 Assurer la réception, l'entreposage, le contrôle et la conservation : des marchandises, des denrées alimentaires non utilisées et des aliments préparés excédentaires du menu simple en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Les liaisons froides et chaudes - Les types et le matériel de conservation et de refroidissement - Les types et le matériel de conditionnement et de maintien de température - Les techniques de conservation, de refroidissement, de conditionnement et de maintien de température selon les produits (sous vide, réfrigération, congélation) - Les températures de conservation et de refroidissement - La gestion des stocks - Les outils d'entreposage - Les fiches techniques de réalisation/recettes - Les menus du jour - Les techniques de préparation, de cuisson - Les caractéristiques, la consistance, le goût des aliments - L'étiquetage (y compris le code barre) - L'outil informatique - Le guide sectoriel : CCP 4, 5 et 6 - Les outils de vérification - La fiche produit - La fiche de traçabilité - Les produits (identification, classification, qualité de fraîcheur, quantité) - Les outils de gestion de stock (logiciel ou fiche de stock) - Les documents et système d'autocontrôle, de traçabilité de l'établissement - La DDM - La DLC - Les règles générales d'étiquetage et mentions spécifiques suivant le produit 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Garder les produits à température adéquate ❖ Contrôler les températures ❖ Conditionner ❖ Étiqueter ❖ Conserver ❖ Réfrigérer/congeler ❖ Stocker les produits ❖ Mettre à jour les mises en place ❖ Réaliser un contrôle conforme à la législation ❖ Décoder les informations de base reprises sur les étiquettes ❖ Vérifier les quantités et l'état des marchandises (conditionnement, date de péremption) ❖ Utiliser les conditionnements adéquats ❖ Effectuer les modifications sur la fiche de stock ❖ Vérifier la température des chambres froides positives et négatives, (guide sectoriel CCP 2 et 3 ❖ Contrôler les stocks 	
--	---	--

6. Remettre en ordre en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Le plan de nettoyage et d'hygiène y compris la lutte contre les nuisibles - Le plan des locaux - Les produits d'entretien - Les produits désinfectants autorisés - Le matériel de nettoyage et de désinfection - La prévention incendie - La prévention des accidents y compris la sécurité - Les dangers et risques physiques, chimiques, allergènes - Les premiers secours - Les risques pour l'environnement - La liste de contrôle - La fiche d'autocontrôle - Les règles de rangement du petit matériel de cuisine 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Appliquer le plan de nettoyage et d'hygiène en respectant la chronologie des tâches ❖ Appliquer le système d'autocontrôle - SAC ❖ Identifier les dangers liés à l'environnement ❖ Prévenir les risques d'accident ❖ Appliquer les premiers secours si besoin ❖ Appliquer les procédures de prévention et de lutte contre l'incendie ❖ Compléter la fiche d'autocontrôle ❖ Appliquer les règles de rangement du petit matériel 	<p>C. 15 Remettre en ordre en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

7. Respecter les règles en matière de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - La marche en avant - Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du cuisinier/cuisinier travaillant seul - Les principes élémentaires d'hygiène et de sécurité liés à l'entretien des locaux de stockage, au stockage des produits. - Les principes élémentaires d'hygiène et de sécurité liés à la mise en place. - Les règles de sécurité alimentaire exigées par les guides sectoriels - Les règles d'ergonomie et de manutention - Les troubles musculo-squelettiques (TMS) - La réglementation environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif - Les principes du développement durable/responsabilité citoyenne - La vitesse d'exécution 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer la marche en avant ❖ Respecter les règles d'hygiène personnelle et d'hygiène professionnelle. ❖ Porter une tenue de travail adaptée à l'activité. ❖ Appliquer les règles de sécurité alimentaire exigées par les guides sectoriels ❖ Appliquer les règles d'ergonomie et de manutention (positions de travail appropriées) ❖ Respecter les réglementations environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif ❖ Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection des locaux et annexes ❖ Limiter le gaspillage ❖ Respecter les temps de préparation impartis ❖ Synchroniser les mises en place 	<p>C. 16 Respecter les règles en matière de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

Glossaire

- **AFSCA** : l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire
- **AOC** : appellation d'origine contrôlée
- **BPH** : les bonnes pratiques d'hygiène (les principes généraux d'hygiène alimentaire qui définissent les règles fondamentales pour manipuler, stocker, transformer, distribuer et finalement préparer tous les produits aux divers stades de la chaîne de production alimentaire.)
- **CCP** : les points critiques de contrôle
- **CCP** : guide HoReCa pour restaurant G023
 - CCP 1: Réception des denrées alimentaires périssables à conserver au frais.
 - CCP 2: Température espace de stockage froid positif (réfrigérateur).
 - CCP 3 : Température espace de stockage froid négatif (surgélateur).
 - CCP 4 : Température des plats chauds lors du service et du transport.
 - CCP 5 : Température des plats froids lors du service et du transport.
 - CCP 6 : Temps et température lors du refroidissement.
- **DLC** : **D**ate **L**imite de **C**onsommation.
- **DDM** : **D**ate de **D**urabilité **M**inimale.
- **FIFO** : « first in first out » qui signifie : premier entré, premier sorti (en pratique : méthode de gestion de stockage dans laquelle on fait sortir en premier ce qui rentré le plus tôt).
- **FEFO** : « first expired first out » qui signifie : premier périmé, premier sorti.
- **GASTRONORME** : les récipients Gastro Norm (GN) permettent de stocker, transporter, transformer, traiter, servir, ...
Ils peuvent être réalisés en acier inoxydable, acier émaillé, métal recouvert d'anti adhésif, matières synthétiques ou composites, faïence, porcelaine...
Ils peuvent être pleins ou perforés pour faciliter l'égouttage ou certaines cuissons.
Ces récipients peuvent parfaitement s'adapter aux rayonnages, échelles de transport, chariots, éviers, tables de travail tiroirs, réfrigérateurs, comptoirs réfrigérés, fours, bains maries, bandes de transport, lave-vaisselles, présentoirs... les possibilités sont illimitées car tous ces équipements sont conçus autour de ces récipients.
- **MERCURIALE** : liste des prix des denrées alimentaires
- **PLANNING** : document qui détermine les tâches à accomplir.
- **TMS** : troubles musculo squelettiques

UAA 2 (G+P)	Gérer les réservations, réaliser un service de type restaurant classique (mise en place, décoration, accueil, conseils, commandes, service, gestion des plaintes, notes et encaissements, rangement et hygiène)
--------------------	--

Activités-clés du profil métier	AC1^(G+P) : Effectuer la mise en place de la salle et de ses annexes AC2^(G+P) : Accueillir le client AC3^(P) : Effectuer le service AC5^(G+P) : Entretenir les contacts avec la clientèle et les clients
--	--

Les compétences détaillées ci-dessous sont communes au/à la « Premier(e) Chef de rang » et au/à la « Garçon/Serveuse de restaurant ».

1. Gérer les réservations, les annulations		
Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le matériel et les directives spécifiques à l'établissement en ce qui concerne les réservations et la prise de note - Les techniques d'expression et de communication dans la langue du client (anglais ou néerlandais ou allemand ou français) - Les éléments indispensables d'une réservation 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'adapter à un matériel spécifique <ul style="list-style-type: none"> - Répondre par téléphone - Prendre note - Informer son responsable - Compléter un planning - Utiliser un logiciel de réservation ❖ Appliquer les règles de l'établissement <ul style="list-style-type: none"> - Répondre aux demandes/aux questions - Reformuler la réservation, l'annulation 	<p>C. 17 Gérer les réservations, les annulations de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.</p>

2. Effectuer la mise en place de la salle (y compris le linge)

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - L'implantation et l'utilisation des principaux locaux de restaurant et leurs annexes - Le principe de la marche en avant - L'aménagement de la salle - Le plan de la salle - Le mobilier de restauration (clientèle et service) : <ul style="list-style-type: none"> • tables clients, • tables de service • chaises • buffets • guéridons • consoles • dessertes - L'élaboration de la carcasse - Le calendrier des réservations et des manifestations diverses - Le ratio d'occupation et d'implantation - Les règles et techniques de port - Les différents matériels nécessaires au service et leurs caractéristiques - Les couverts clients, de service - La verrerie - La vaisselle - La platerie - Le petit matériel professionnel - Le matériel de service, de banquets, de petits déjeuners - Les supports de vente (cartes des boissons, des mets) - Les différentes pièces de linge - L'inventaire du matériel - Les différentes qualités de linge - La chronologie des tâches, du dressage - La disposition de la vaisselle, des verres, des couverts (dressage sur base d'un menu, d'une carte, plat du jour/suggestions/d'un banquet, des petits déjeuners) - La fiche technique de dressage - Les techniques de nappage 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'orienter dans les locaux et les annexes ❖ Identifier l'utilisation du mobilier de restaurant et de service ❖ Transposer/reproduire le plan de salle dans la pratique ❖ Associer l'aménagement de la salle avec les informations contenues dans le livre des réservations ❖ Monter la carcasse ❖ Identifier le mobilier ❖ Inventorier le matériel ❖ Vérifier le matériel ❖ Ecarter le matériel défectueux <ul style="list-style-type: none"> - Observer l'ensemble des détails - Détecter un manque, un problème, une défectuosité ❖ Appliquer les règles de disposition et d'espacement entre les clients ❖ Identifier les différentes sortes de couverts, vaisselle et autre matériel à dresser selon les besoins du service ❖ Placer un molleton ❖ Adapter le nappage en fonction du mobilier et de la circonstance ❖ Appliquer les techniques de nappage ❖ Associer le matériel à dresser en fonction d'un menu/d'une carte/de directives/des particularités du jour ❖ Appliquer les règles de disposition des verres, couverts et vaisselle dans la pratique ❖ Appliquer les techniques, les procédures et les règles de l'établissement ❖ S'informer en cuisine ❖ Appliquer une procédure ❖ Effectuer le transport de la vaisselle selon les règles de service (assiettes, couverts, plats, verres, ...) <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les techniques à utiliser en fonction du matériel à porter - Mettre en pratique ces techniques en faisant preuve d'adresse - Adapter sa posture aux règles de manutention et d'ergonomie 	<p>C. 18 Effectuer la mise en place de la salle (y compris le linge) de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Les spécificités des établissements / nouvelles tendances en matière de dressage - Les défauts des différents matériels nécessaires au service et leurs caractéristiques - Les techniques de communication spécifiques entre la salle et la cuisine - Les mets à servir (menu/carte/petits déjeuners/banquets) - Le matériel de service/office - Les règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel - Le matériel de flamage, de découpe, de service, de sommellerie 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Economiser les déplacements ❖ Respecter la chronologie ❖ Respecter le timing ❖ Mémoriser les informations ❖ Utiliser les techniques de communication 	
--	--	--

3. Décorer les tables

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - L'harmonie des formes, des couleurs - Les différentes décorations possibles - Les procédures, les règles qui régissent la disposition des décorations de table - Les techniques de pliage des serviettes - Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) - Les différentes qualités de linge 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Faire preuve de créativité ❖ Appliquer les règles d'harmonie des formes, des couleurs ❖ Choisir des produits de saison ❖ Choisir les décorations en fonction de l'évènement ❖ Appliquer les règles qui régissent la disposition des décorations ❖ Sélectionner le type de pliage ❖ Plier et dresser les serviettes en suivant les normes d'hygiène en vigueur ❖ Adapter le pliage à la qualité des serviettes ❖ Appliquer les techniques, les procédures et les règles de l'établissement 	<p>C. 19 Décorer les tables de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.</p>

4. Disposer le matériel de service

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les mets à servir (carte, menu, plat du jour, banquets, petits déjeuners, suggestions) - Le matériel de service / office - Les règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel - Les techniques et règles de port - Les procédures, les règles classiques qui régissent la disposition du matériel de service - La chronologie des tâches - Les techniques de communication spécifiques entre la salle et la cuisine - Les techniques de mémorisation 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Adapter le matériel de service/d'office aux mets à servir ❖ Prévoir le plateau des couverts de service ❖ Effectuer le transport de la vaisselle selon les procédures et les règles de service (assiettes, couverts, plats, verres, ...) : <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les techniques à utiliser en fonction du matériel à porter - Mettre en pratique ces techniques en faisant preuve d'adresse - Adapter sa posture aux règles de manutention et d'ergonomie ❖ S'informer en cuisine ❖ Mémoriser les informations 	<p>C. 20 Disposer le matériel de service de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.</p>

5. Effectuer les mises en place pour les apéritifs et pour les préparations de cuisine de salle

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le matériel électrique/non électrique - Les accompagnements, les garnitures, le plateau à épices - Les apéritifs à base de vin, d'alcool - Les directives de l'établissement concernant le rangement et la mise en évidence des boissons - Les outils de stock informatisés et non informatisés - Le bon de commande interne - Le bon de transfert - La feuille de marque - Les préparations spécifiques de cuisine de salle - Les BPH y compris le conditionnement - Le classement des documents 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier et mettre en place le matériel, les matières premières, les accompagnements, les boissons, les garnitures, le plateau à épices, les apéritifs ❖ Ranger et exposer et conditionner les boissons selon les règles et les directives de l'établissement ❖ Utiliser les documents de gestion informatisés et non informatisés (fiches et/ou fichiers de stock) : analyser la fiche de stock, dresser l'inventaire et calculer les manques ❖ Signaler les anomalies au maître d'hôtel/aux fournisseurs/au directeur du restaurant/à l'économat ❖ Classer les documents 	<p>C. 21 Effectuer les mises en place pour les apéritifs et pour les préparations de cuisine de salle de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.</p>

6. Accueillir, installer et prendre congé du client

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les facteurs d'ambiance selon le type d'établissement, le moment de la journée et le thème : <ul style="list-style-type: none"> • La température • L'éclairage • La musique - Les techniques d'accueil - Les règles de préséance - Les règles de politesse, savoir-vivre - Les notions de déontologie et de discrétion réservées à l'accueil du client - Les types de clientèle - La législation en vigueur pour l'organisation du vestiaire - L'ordre logique du rangement du vestiaire client - Le matériel et l'organisation des vestiaires - Les règles à respecter pour l'installation du client - Les réservations - Le vocabulaire et les expressions de base du service en salle dans une 2^{ème} langue 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la température des locaux ❖ Éclairer les locaux ❖ Prévoir un fond sonore adapté à la clientèle et au moment de la journée ❖ Adapter les règles de préséance et de savoir-vivre à la situation pratique ❖ Identifier le type de client pour personnaliser l'accueil ❖ Accueillir le client ❖ Choisir un vocabulaire adapté ❖ S'exprimer avec correction ❖ Utiliser un vocabulaire simple et spécifique dans une autre langue (2^{ème} langue : échange minimal thématique) ❖ Ranger le vêtement ou indiquer le vestiaire au client ❖ Appliquer la législation en vigueur pour l'organisation du vestiaire ❖ Diriger le client vers la table réservée ou de son choix ou disponible ❖ Appliquer les règles pour l'installation du client ❖ Consulter le livre de réservations ❖ Tenir compte des réservations ❖ Apporter le vestiaire du client si besoin ❖ Accompagner le client jusqu'à la sortie ❖ Prendre congé du client 	<p>C.5. Accueillir, installer et prendre congé du client de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

7. Développer une attitude, une communication et un suivi appropriés

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le comportement vis-à-vis des collègues et de la clientèle - Les règles de déontologie - Les techniques de présentation des cartes - Les techniques de communication <ul style="list-style-type: none"> • Les mécanismes de base de la communication verbale et non-verbale • L'écoute active, l'attention, la reformulation, la présentation, le langage y compris dans une langue étrangère (2^{ème} langue : échange minimal thématique) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Développer un comportement adapté à tout type de clientèle ❖ Adopter des attitudes et des comportements adaptés au travail en équipe ❖ Appliquer les règles de déontologie ❖ Appliquer les règles de politesse et de courtoisie et de tenue vestimentaire ❖ S'exprimer, dans la mesure du possible, dans la langue du client <ul style="list-style-type: none"> - Se présenter et accueillir le client 	<p>C. 22 Développer une attitude, une communication et un suivi appropriés de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil et le service dans une seconde langue <ul style="list-style-type: none"> • Les techniques d'accueil • La présentation, l'attitude, le regard, le sourire, les gestes et les postures, le langage • Les formules d'accueil et de service dans une langue étrangère (2^{ème} langue : échange minimal thématique) - La gestion des conflits - La diplomatie - Les départements d'un établissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre une réservation - Présenter une carte, un menu - Prendre une commande - Servir le client et répondre aux questions du client - Donner l'addition et prendre congé ❖ Communiquer des messages clairs et précis en utilisant le vocabulaire technique adéquat ❖ S'exprimer clairement ❖ Travailler avec discrétion, soin, rapidité ❖ Transférer les doléances du client au responsable ❖ Informer les différents départements ❖ Agir avec discrétion 	
--	--	--

8. Conseiller le client

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques de vente - L'argumentation de vente - La carte boissons - Les menus/la carte - La carte des petits déjeuners - Les suggestions du jour - Les manquements occasionnels - La composition et le temps de préparation des mets - Les appellations - Les allergènes et les régimes - Les bases de sommellerie en vins français - Les règles de l'établissement - Les règles de communication - La communication avec la cuisine - Les accords mets/boissons - Les goûts du client - Les promotions du mois - La législation en matière de vente de boissons alcoolisées 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ S'adresser à l'ensemble des convives ❖ Présenter/ expliquer les cartes des mets, des menus, des apéritifs et des boissons dans la langue du client (2^{ème} langue : échange minimal thématique) ❖ Présenter les suggestions/manquements du jour au client ❖ Présenter les produits qui doivent être vendus en accord avec le chef de cuisine ❖ Promouvoir les produits du jour ❖ Maitriser la connaissance des appellations classiques ❖ Tenir compte des allergènes et des régimes ❖ Maitriser les différents timings de préparation des mets ❖ Déterminer les besoins du client (pressé, repas de fête, ...) ❖ Adapter la commande du client en fonction du temps de production en cuisine ❖ S'assurer de la satisfaction du client ❖ Conseiller le client sur les accords vins/boissons/mets ❖ Vendre des boissons (vins, eau, bière) / la sélection de vins qui va satisfaire le client 	<p>C. 23 Conseiller le client de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

9. Enregistrer et transmettre les commandes des clients

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les différents bons de commande - L'utilisation du matériel spécifique à l'enregistrement des commandes - Les demandes particulières (points de cuisson, sans sel, ...) - Le matériel d'enregistrement : la caisse enregistreuse/le logiciel - La législation spécifique à l'enregistrement des commandes - Les particularités de service - La rédaction des bons - Les règles d'annonce - Les techniques/éléments de communication du personnel de salle - Les différents départements - L'organisation du service en salle suivant les desideratas du client et/ou de la cuisine 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Enregistrer et rédiger les différents bons de commandes ❖ Paramétrer la caisse en fonction des mets à servir, des suggestions du jour ❖ S'assurer auprès du client des particularités de service ❖ Préciser sur le bon de commande des particularités de service ❖ Encoder les commandes au fur et à mesure de leur réception ❖ Transmettre la commande dans l'ordre du service ❖ Respecter les procédures en application dans l'établissement ❖ Annoncer correctement les commandes aux différents services ❖ Informer les collègues 	<p>C. 24 Enregistrer et transmettre les commandes des clients de manière autonome dans la cadre d'une situation complexe.</p>

10. Effectuer le service des boissons et des mets et vérifier le stock

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les différentes boissons et leurs caractéristiques de base (origine, fabrication, associations mets/boissons en fonction de la carte) : <ul style="list-style-type: none"> • Les apéritifs simples, composés • Les cocktails • Les vins (types, appellations, cépages) • Les bières • Les eaux • Les softs - La préparation des boissons - Les priorités de préparation - Les bases de sommellerie en vin français - Les dosages, verres et garnitures appropriés selon les standards professionnels - Le matériel spécifique de service des boissons - L'état du stock du jour - Le cahier de cave - Les logiciels de gestion des stocks - Les règles de service des boissons - Les températures de service 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier les caractéristiques des diverses boissons ❖ Suggérer une association mets/boisson ❖ Synchroniser la préparation de la commande ❖ Présenter les boissons selon les consignes de l'établissement ❖ Préparer les boissons en utilisant les nouvelles technologies ❖ Utiliser le matériel adéquat, pour le service, pour le maintien des températures des boissons ❖ Surveiller l'état du stock des différentes boissons ❖ Signaler au responsable lorsque des boissons risquent de manquer ❖ Différencier les types de services en fonction de la boisson à servir et du matériel à utiliser ❖ Choisir la technique appropriée pour le service : <ul style="list-style-type: none"> - des apéritifs simples, composés - des cocktails - des vins - des bières - des eaux - des softs 	<p>C. 25 Effectuer le service des boissons et des mets et vérifier le stock de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques et règles de service - Les techniques de port - Les techniques de passage de porte - Les règles de préséance - La composition des mets - Le mode de dressage des mets - Les types de couverts - Les bons de commande - La communication avec la cuisine - Le matériel de cuisine de salle - Les types de services : <ul style="list-style-type: none"> • à l'américaine • à l'anglaise, • à la russe • à la française • cloché - Le service banquet (synchronisé/unitaire) - Le service des petits déjeuners - La chronologie des tâches - Les techniques de présentation - Les techniques de mémorisation - Le confort du client - Les familles de fromages et leurs accompagnements - Le vocabulaire et les expressions de base du service en salle dans une 2^{ème} langue - Les BPH 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Effectuer le transport des boissons en respectant les règles de service approprié ❖ Appliquer les règles de préséance ❖ Adapter son rythme de travail selon l'avancée du service ❖ Organiser son travail selon les règles de service ❖ Vérifier le matériel nécessaire au client ❖ Rectifier les couverts ❖ Faire suivre les bons de commande selon les informations reçues ❖ Identifier les types de service en adéquation avec les mets à servir ❖ Identifier le matériel professionnel pour les différents mets à servir ❖ Préparer le matériel ❖ Utiliser le matériel adapté ❖ Effectuer le service, les découpes, les flambages (y compris le plateau de fromages) ❖ Appliquer le déroulement qui convient (banquet, buffets, petits déjeuners, ...) ❖ S'exprimer dans la langue du client (2^{ème} langue : échange minimal thématique) ❖ Respecter le choix du client ❖ Observer avec une attention discrète l'évolution du repas ❖ Anticiper les demandes ❖ Répondre en permanence aux besoins du client ❖ Veiller à l'ordre et à la propreté ❖ Appliquer les BPH 	
---	--	--

11. Etablir la note et encaisser

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les tarifs - Les logiciels agréés - Les caisses intelligentes - Les bons de commande - Les taux de TVA - Les opérations fondamentales (+, -, x, :) - La règle de 3 - Les modes de paiement - Le prix des mets et des boissons - Les techniques de communication - Les limites des compétences du garçon/serveuse restaurant - Les méthodes de gestion de plainte 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Associer les prix aux consommations ❖ Utiliser le système de paiement de l'établissement ❖ Rédiger la note ❖ Etablir la souche TVA ❖ Adapter la présentation de la note selon l'établissement ❖ Vérifier la justesse de l'addition ❖ Transférer la note au service facturation de l'établissement ❖ Utiliser les différentes possibilités de règlement ❖ Rendre la monnaie, le cas échéant ❖ Anticiper les éventuels problèmes ❖ Consulter son supérieur en cas d'interrogation ou de problème ❖ Utiliser l'écoute active ❖ Gérer les problèmes relevant de la compétence du garçon/serveuse restaurant 	<p>C. 26 Etablir la note et encaisser de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

12. Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de rangement et de travail en équipe

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du garçon restaurant/de la serveuse restaurant - 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 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Adopter une hygiène personnelle en adéquation avec les règles de BPH ❖ Transposer dans la pratique les procédures en matière d'hygiène et de sécurité ❖ Respecter les règles d'hygiène professionnelle ❖ Porter une tenue de travail adaptée à l'activité ❖ Appliquer les règles d'ergonomie et de manutention ❖ Respecter les réglementations environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif ❖ Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection 	<p>C.9. Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de rangement et de travail en équipe de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

Glossaire - Garçon/Serveuse de restaurant :

- **Bon de commande interne** : bon qui circule de département en département à l'intérieur de l'entreprise
- **Bon de transfert** : bon permettant, sans paiement, le passage de marchandise d'un département vers un autre
- **BPH** : les bonnes pratiques d'hygiène (les principes généraux d'hygiène alimentaire qui définissent les règles fondamentales pour manipuler, stocker, transformer, distribuer et finalement préparer tous les produits aux divers stades de la chaîne de production alimentaire)
- **Buffet** : console/table de service
- **Carcasse** : disposition des tables et des chaises
- **CCP** : « critical control point » qui signifie : point critique de contrôle
- **Départements** : différents services existants dans l'entreprise (hôtel, cuisine, salle, bar,)
- **FEFO** : « first expired first out » qui signifie : premier périmé, premier sorti
- **Feuille de marque** : feuille de stock des boissons du bar
- **FIFO** : « first in first out » qui signifie : premier entré, premier sorti (en pratique : méthode de gestion de stockage dans laquelle on fait sortir en premier ce qui rentré le plus tôt)
- **Mastic** : entretien du matériel et du mobilier de restaurant

Glossaire - Premier(e) chef de rang :

- **Bon de transfert** : bon permettant, sans paiement, le passage de marchandise d'un département vers un autre
- **Bon de commande interne** : bon qui circule de département en département à l'intérieur de l'entreprise
- **BPH** : les bonnes pratiques d'hygiène (les principes généraux d'hygiène alimentaire qui définissent les règles fondamentales pour manipuler, stocker, transformer, distribuer et finalement préparer tous les produits aux divers stades de la chaîne de production alimentaire.)
- **Buffet** : console/table de service
- **Carcasse** : disposition des tables et des chaises
- **CCP** : « critical control point » qui signifie : point critique de contrôle
- **FEFO** : « first expired first out » qui signifie : premier périmé, premier sorti.
- **FIFO** : first in first out, les marchandises entrées les premières sont utilisées en premier lieu.
- **Feuille de marque** : feuille de stock des boissons du bar
- **Mastic** : lors de la mise en place : Époussetage, nettoyage du matériel spécifique (réchauds, chariots), argenterie, cuivre
- **Planning** : programmation des tâches du jour à effectuer

UAA 2 (C)

Effectuer les mises en place, les cuissons, l'envoi d'un menu élaboré, la remise en ordre

Activités-clés du profil
métier

AC3 (C) : Effectuer les mises en place

AC4 (C) : Effectuer le service et l'envoi

AC5 (C) : Effectuer la remise en ordre

1. Réunir les matières premières et le matériel pour les réalisations du jour

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none">- Le vocabulaire professionnel- Les fiches techniques de réalisation / recette pour le menu élaboré- Les portions- Les 3 dangers (biologiques, chimiques et physiques)- L'équilibre alimentaire (pyramide et besoins alimentaires) : notions- La règle de 3- Le matériel de mesure- Les bons de réservation- Les fiches techniques des produits- Les produits :<ul style="list-style-type: none">• la catégorie• la composition• les origines• le calibrage• la saison• les labels, AOC, ...- Les fiches de traçabilité- Les critères de fraîcheur- La vue, l'odorat, le toucher, le goût, la texture, la température- L'étiquetage alimentaire- L'outillage spécifique- Les règles de sécurité	<ul style="list-style-type: none">❖ Utiliser le vocabulaire professionnel❖ Consulter les fiches techniques❖ Identifier les produits❖ Adapter le choix des produits à sa destination finale ou à la commande préétablie (banquet, menu)❖ Déstocker les marchandises❖ Identifier les composants d'une étiquette❖ Vérifier l'état des marchandises (qualité, température, conditionnement, date de péremption)❖ Déterminer les critères de fraîcheur❖ Observer les critères organoleptiques❖ Eliminer les produits non conformes❖ Analyser, évaluer, maîtriser les dangers biologiques, chimiques et physiques❖ Estimer la quantité de marchandises❖ Peser❖ Mesurer❖ Réagir en cas d'anomalies❖ Sélectionner le matériel en fonction de la fiche technique et de la quantité à préparer❖ Respecter les modes d'emploi (notices de montage et d'utilisation)❖ Agencer son poste de travail en fonction de la marche en avant	<p>C. 27 Réunir les matières premières et le matériel pour les réalisations du jour en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Les postes de travail - Les notices de montage, d'utilisation - Le choix des produits par rapport à la demande 		
--	--	--

2. Réaliser les opérations et les préparations préliminaires pour les réalisations du jour

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Les fiches techniques de réalisation/recette pour le menu élaboré - Le plan d'organisation de travail - Les techniques de taillage des légumes et des fruits - Les techniques d'habillage des poissons - Les techniques de préparation des différents mets sucrés et salés : <ul style="list-style-type: none"> • Les marinades instantanées • Les beurres composés (maître d'hôtel, marchand de vin, d'escargot, persillés) • Les potages (crème, velouté) • Les pâtes de base (brisée, sablée, levée, savoie, genoise, à quiche, à tourte) • Les crèmes glacées, les sorbets • Les crèmes anglaise, pâtissière, au beurre, brûlée • Les flans • Les mousses au chocolat • Le bavarois • Le clafoutis • Le sabayon • Les chauds-froids • L'appareil à croquettes : fromage, crevettes, volaille, poissons • Les soufflés chauds - Les techniques de liaison par protéines et réduction - L'outillage spécifique - La fiche technique / de sécurité de chaque matériel - Le guide sectoriel CCP 4 - Le calcul de pourcentage 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Repérer les techniques appliquées ❖ Appliquer les consignes des fiches et du plan d'organisation de travail ❖ Appliquer les techniques de taillage des légumes et des fruits : tourner ❖ Appliquer les techniques d'habillage et de préparation des poissons : parer, couper, stocker, farcir, désarêter, découper, détailler en darnes, tronçonner, escaloper, fariner, mariner, fumer ❖ Appliquer les techniques de préparation des différents mets sucrés et salés ❖ Utiliser le matériel en appliquant les règles de sécurité et d'hygiène en respectant le mode d'emploi ❖ Respecter les proportions, les rations ❖ Récupérer et revaloriser l'excédent 	<p>C. 28 Réaliser les opérations et les préparations préliminaires pour les réalisations du jour en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

3. Cuire les aliments et réaliser les mets et les sauces

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Les techniques de cuisson - Les points de cuisson - Le matériel de cuisson - Les dangers bactériologiques liés aux températures de cuisson - La surveillance des Points Critiques - Guide sectoriel CCP4 (*) - La classification des sauces - Les appellations des sauces - Les sauces chaudes : <ul style="list-style-type: none"> • Les bases : les fonds (le fumet, les glaces, les jus, les arômes classiques), espagnole, demi-glace, jus de veau lié, gelée • Les sauces mères : fonds (de poisson) + liaison (par protéines et réduction) • Les sauces dérivées : crème, Diable, ... • Les sauces émulsionnées chaudes : Hollandaise et les dérivées : Mousseline, Maltaise, Mikado, Moutarde, Béarnaise, les dérivées : Arlésienne, Choron, Foyot, Tyrolienne. - Les techniques d'élaboration des sauces - Le matériel adapté - Le menu des mets sucrés et salés - Le planning des postes - Les techniques de communication - Les produits d'assaisonnement, aromatiques - Le grammage des épices et des assaisonnements - Le matériel et les techniques de mesure de température - La DLC/DDM (*) - Les températures de stockage - L'étiquetage des denrées alimentaires - Les techniques de conservation : <ul style="list-style-type: none"> • la réfrigération • la congélation • le sous-vide • le bain –marie - Les types de conditionnement : <ul style="list-style-type: none"> • en gastronomique 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Transmettre les consignes ❖ Choisir le matériel en fonction de la cuisson et de la quantité à préparer ❖ Adapter les techniques de cuisson en fonction de la finalité des produits ❖ Appliquer les méthodes de cuisson des viandes, volailles, poissons : griller, rôtir, sauter, frire, pocher, braiser, sautés mixtes ❖ Appliquer les techniques de réalisation des sauces ❖ Adapter le dosage à la finalité du produit ❖ Goûter les sauces et les mets ❖ Rectifier l'assaisonnement si nécessaire ❖ Harmoniser goût, saveurs, couleur ❖ Réagir en cas d'anomalies ❖ Amener les aliments à température de stockage ❖ Conditionner les produits de la mise en place ❖ Peser, mesurer ❖ Dater et nommer les produits ❖ Stocker les produits 	<p>C. 29 Cuire les aliments et réaliser les mets et les sauces en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

- en sac sous-vide
- matériel à usage unique

4. Terminer et envoyer les mets

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Le menu élaboré - Le portionnement des produits - Les principes diététiques : repas équilibrés au sens de la pyramide alimentaire (quantités de viande / légumes / féculents) : notions - La fiche technique - La fiche technique / de sécurité de chaque matériel - Le matériel de cuisson, d'envoi et de service - Les techniques de cuisson, d'assemblage - Les points de cuisson <ul style="list-style-type: none"> A.1.1. Les produits y compris ceux d'assaisonnement, aromatiques - Le choix des produits par rapport à la demande - La gestion des bons de commande en fonction de leur arrivée et de leur composition - Les guides sectoriels CCP 4 (plats chauds) et CCP 5 (plats froids) - Les techniques de dressage sur plat / sur assiette - L'harmonie des couleurs et des goûts - Les particularités du dressage - Les techniques d'envoi - Les techniques de communication - La structure des bons de commande de la salle - Le planning semainier - La gestion temporelle de l'envoi 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Préchauffer/refroidir le support adapté ❖ Utiliser le matériel en appliquant les règles de sécurité et d'hygiène en respectant le mode d'emploi ❖ Choisir le matériel en fonction des cuissons ❖ Portionner en fonction du menu élaboré/ de l'équilibre alimentaire ❖ Adapter les techniques et le matériel de cuisson en fonction de la finalité des produits ❖ Respecter les particularités des aliments ❖ Goûter les mets ❖ Rectifier l'assaisonnement si nécessaire ❖ Assurer la liaison salle/cuisine ❖ Communiquer les instructions aux différents intervenants (cuisine/salle) ❖ Respecter la chronologie des bons de commande de la salle ❖ Identifier les éléments repris sur les bons de commande ❖ Tenir compte des desideratas des clients ❖ Dresser proprement et rapidement les mets sur le support adapté ❖ Harmoniser goût, saveurs, assaisonnement, couleur ❖ Réagir face aux anomalies ❖ Coordonner l'envoi ❖ Récupérer et revaloriser l'excédent 	<p>C. 30 Terminer et envoyer les mets de manière autonome dans le cadre de situations assez complexes.</p>

5. Assurer l'entreposage et la conservation :

- des denrées alimentaires non utilisées
- des aliments préparés excédentaires du menu élaboré

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Les caractéristiques des produits (périssables ou non périssables) - Le registre d'entrées et de sorties - Les techniques et le matériel de mesure - Les liaisons froides et chaudes - Les types et le matériel de conservation et de refroidissement - Les types et le matériel de conditionnement et de maintien de température - Les techniques de conservation, de refroidissement, de conditionnement et de maintien de température selon les produits (sous vide, réfrigération, congélation) - Les températures de conservation et de refroidissement - La gestion des stocks - Les outils d'entreposage - Les fiches techniques de réalisation/recettes - Les menus du jour - Les techniques de préparation, de cuisson - La marche en avant - Les caractéristiques, la consistance, le goût des aliments - L'étiquetage (y compris le code barre) - L'outil informatique - Le guide sectoriel : CCP 4, 5 et 6 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Identifier les qualités organoleptiques des denrées alimentaires restantes ❖ Compléter le registre de sorties au niveau des stocks ❖ Inventorier le stock en utilisant l'outil informatique ❖ Appliquer les techniques de liaison froide et chaude ❖ Appliquer les techniques de mesure ❖ Garder les produits à température adéquate ❖ Contrôler les températures ❖ Conditionner ❖ Étiqueter ❖ Conserver ❖ Réfrigérer/congeler ❖ Stocker les produits ❖ Mettre à jour les mises en place 	<p>C. 31 Assurer l'entreposage et la conservation des denrées alimentaires non utilisées, des aliments préparés excédentaires et du menu élaboré en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

6. Remettre en ordre en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Le plan de nettoyage et d'hygiène y compris la lutte contre les nuisibles - Le plan des locaux - Les produits d'entretien - Les produits désinfectants autorisés - Le matériel de nettoyage et de désinfection - La prévention incendie - La prévention des accidents y compris la sécurité - Les dangers et risques physiques, chimiques, allergènes - Les premiers secours - Les risques pour l'environnement - La liste de contrôle - La fiche d'autocontrôle - Les règles de rangement du petit matériel de cuisine 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Appliquer le plan de nettoyage et d'hygiène en respectant la chronologie des tâches ❖ Appliquer le système d'autocontrôle - SAC ❖ Identifier les dangers liés à l'environnement ❖ Prévenir les risques d'accident ❖ Appliquer les premiers secours si besoin ❖ Appliquer les procédures de prévention et de lutte contre l'incendie ❖ Compléter la fiche d'autocontrôle ❖ Appliquer les règles de rangement du petit matériel 	<p>C.15. Remettre en ordre en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

7. Respecter les règles en matière de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - La marche en avant - Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du cuisinier/cuisinier travaillant seul - Les principes élémentaires d'hygiène et de sécurité liés à l'entretien des locaux de stockage, au stockage des produits. - Les principes élémentaires d'hygiène et de sécurité liés à la mise en place. - Les règles de sécurité alimentaire exigées par les guides sectoriels - Les règles d'ergonomie et de manutention - Les troubles musculo-squelettiques (TMS) - La réglementation environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif - Les principes du développement durable / responsabilité citoyenne - La vitesse d'exécution 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer la marche en avant ❖ Respecter les règles d'hygiène personnelle et d'hygiène professionnelle ❖ Porter une tenue de travail adaptée à l'activité ❖ Appliquer les règles de sécurité alimentaire exigées par les guides sectoriels ❖ Appliquer les règles d'ergonomie et de manutention (positions de travail appropriées) ❖ Respecter les réglementations environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif ❖ Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection des cuisines et locaux annexes ❖ Limiter le gaspillage ❖ Respecter les temps de préparation impartis 	<p>C.16. Respecter les règles en matière de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement de manière autonome dans le cadre de situations assez complexes.</p>

- | | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">❖ Synchroniser les mises en place❖ Adopter une attitude professionnelle | |
|--|--|--|

Glossaire

- **AFSCA** : l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire
- **AOC** : appellation d'origine contrôlée
- **BPH** : les bonnes pratiques d'hygiène (les principes généraux d'hygiène alimentaire qui définissent les règles fondamentales pour manipuler, stocker, transformer, distribuer et finalement préparer tous les produits aux divers stades de la chaîne de production alimentaire.)
- **CCP** : les points critiques de contrôle
- **CCP** : guide HoReCa pour restaurant G023
 - CCP 1 : Réception des denrées alimentaires périssables à conserver au frais.
 - CCP 2 : Température espace de stockage froid positif (réfrigérateur).
 - CCP 3 : Température espace de stockage froid négatif (surgélateur).
 - CCP 4 : Température des plats chauds lors du service et du transport.
 - CCP 5 : Température des plats froids lors du service et du transport.
 - CCP 6 : Temps et température lors du refroidissement.
- **DLC** : **D**ate **L**imite de **C**onsommation.
- **DDM** : **D**ate de **D**urabilité **M**inimale.
- **FIFO** : « first in first out » qui signifie : premier entré, premier sorti (en pratique : méthode de gestion de stockage dans laquelle on fait sortir en premier ce qui rentré le plus tôt).
- **FEFO** : « first expired first out » qui signifie : premier périmé, premier sorti.
- **GASTRONORME** : les récipients Gastro Norm (GN) permettent de stocker, transporter, transformer, traiter, servir, ...
Ils peuvent être réalisés en acier inoxydable, acier émaillé, métal recouvert d'anti adhésif, matières synthétiques ou composites, faïence, porcelaine...
Ils peuvent être pleins ou perforés pour faciliter l'égouttage ou certaines cuissons.
Ces récipients peuvent parfaitement s'adapter aux rayonnages, échelles de transport, chariots, éviers, tables de travail tiroirs, réfrigérateurs, comptoirs réfrigérés, fours, bains maries, bandes de transport, lave-vaisselles, présentoirs... les possibilités sont illimitées car tous ces équipements sont conçus autour de ces récipients.
- **MERCURIALE** : liste des prix des denrées alimentaires
- **PLANNING** : document qui détermine les tâches à accomplir.
- **TMS** : troubles musculo squelettiques

UAA 3 (P)

Coordonner et superviser le travail en salle de la mise en place à la fin du service

Activités-clés du profil métier

AC3 (P) : Effectuer le service

AC4 (P) : Vérifier le nettoyage et la remise en ordre

AC5 (P) : Entretenir les contacts avec la clientèle et les clients

AC6 (P) : Organiser et contrôler le travail de l'équipe de la mise en place à la fin du service

1. Déterminer le travail de l'équipe dans un bon climat de travail

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none">- Les responsabilités du premier chef de rang- Les techniques de communication- Les techniques de gestion de conflit- L'organisation spécifique de l'établissement- Les techniques de base de management- Les techniques de motivation- Les fonctions du personnel de salle et des annexes- Les tâches à réaliser/à répartir- Le planning- Les types de consignes	<ul style="list-style-type: none">❖ Etablir le planning des tâches et du personnel de salle et des annexes en collaboration avec le maître d'hôtel et/ou le responsable❖ Intégrer les consignes de départ du maître d'hôtel et/ou du responsable (briefing)❖ S'assurer de la compréhension des consignes❖ Observer l'organisation du travail❖ Vérifier le travail des collaborateurs de salle et des annexes❖ Repérer les manquements et les imperfections❖ Informer sur les spécificités de l'établissement❖ Motiver son équipe❖ Veiller à un bon climat de travail	<p>C. 32 Déterminer le travail de l'équipe dans un bon climat de travail de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

2. Contrôler le bon déroulement du service

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques de communication - La chronologie du service - Les types de service - Les techniques, règles de débarrassage, de port - Les vins <ul style="list-style-type: none"> • Les types de vin • La nomenclature des appellations • Les cépages - Les types de clientèle - Les types d'établissement - Les points d'attention du service - Les annonces en cuisine - Les priorités des interventions - Le service dans une seconde langue (néerlandais, allemand ou anglais) : - La diplomatie - La gestion du stress, des conflits - Les numéros d'urgence - Les premiers secours - Les situations imprévues (réservation modifiée, malaise, abus d'alcool, panne technique, météo, agression, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Etre présent en salle ❖ Appliquer les techniques de communication ❖ Identifier les caractéristiques des vins ❖ S'exprimer, dans la mesure du possible, dans la langue du client : <ul style="list-style-type: none"> - Se présenter et accueillir le client - Prendre une réservation - Présenter une carte et un menu - Suggérer une association mets/vin - Prendre une commande - Servir le client et répondre aux questions du client - Donner l'addition et prendre congé ❖ Observer le déroulement du service ❖ Identifier les exigences, les manquements et les imperfections ❖ S'assurer de l'application des techniques, des règles de débarrassage, de préséance en vigueur dans l'établissement tout au long du service ❖ Prioriser ses interventions ❖ Prendre des dispositions en cas d'anomalie/imprévu constatés ❖ Intervenir selon les exigences du service ❖ Prêter attention au confort du client en toute discrétion ❖ Communiquer avec la cuisine et ses collaborateurs ❖ Agir en fonction des attentes et des demandes des clients ❖ Agir avec diplomatie ❖ Appliquer les techniques de gestion de stress et gestion de conflits ❖ Prendre des décisions 	<p>C. 33 Contrôler le bon déroulement du service de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

3. Vérifier le nettoyage, la remise en ordre et le conditionnement en fin de service

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques de communication - Les fonctions du personnel - L'aménagement des locaux - Les consignes/instructions spécifiques - Les procédures de rangement et mode d'entreposage du matériel propre - Les fiches d'utilisation du matériel et mobilier de salle - Les techniques et les règles de débarrassage - Les techniques de port - Les tâches à réaliser/le planning - Les modalités de service des fournisseurs - La connaissance des produits (identification, classification, quantité, étiquetage) - Les documents de traçabilité - Les règles de stockage de l'établissement/traçabilité - Les conditions de stockage (temps, température) - Le plan de nettoyage de l'établissement - Le débriefing 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Etablir le planning des tâches ❖ Observer l'organisation du travail ❖ Repérer les manquements et les imperfections ❖ Donner les consignes pour les corrections (débriefer) ❖ Prendre des dispositions en cas d'anomalie/imprévu constatés (débriefer) ❖ Vérifier/contrôler : <ul style="list-style-type: none"> - le retour du linge en quantité et en qualité - le rangement du linge, des décorations et du matériel de service et des produits dans les lieux appropriés suivant les identifications - le réapprovisionnement du stock - le travail d'inventaire - l'exécution du plan de nettoyage ❖ Appliquer le système d'autocontrôle 	<p>C. 34 Vérifier le nettoyage, la remise en ordre et le conditionnement en fin de service de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

Glossaire

- **Bon de transfert** : bon permettant, sans paiement, le passage de marchandise d'un département vers un autre
- **Bon de commande interne** : bon qui circule de département en département à l'intérieur de l'entreprise
- **BPH** : les bonnes pratiques d'hygiène (les principes généraux d'hygiène alimentaire qui définissent les règles fondamentales pour manipuler, stocker, transformer, distribuer et finalement préparer tous les produits aux divers stades de la chaîne de production alimentaire.)
- **Buffet** : console/table de service
- **Carcasse** : disposition des tables et des chaises
- **CCP** : « critical control point » qui signifie : point critique de contrôle
- **FEFO** : « first expired first out » qui signifie : premier périmé, premier sorti.
- **FIFO** : first in first out, les marchandises entrées les premières sont utilisées en premier lieu.
- **Feuille de marque** : feuille de stock des boissons du bar
- **Mastic** : lors de la mise en place : Époussetage, nettoyage du matériel spécifique (réchauds, chariots), argenterie, cuivre
- **Planning** : programmation des tâches du jour à effectuer

UAA 3 (C)

Effectuer les mises en place, les cuissons et le service d'une carte complexe en incluant le travail des manœuvres et commis

**Activités-clés du profil
métier**

AC3 (C) : Effectuer les mises en place

AC4 (C) : Effectuer le service et l'envoi

AC5 (C) : Effectuer la remise en ordre

1. Déterminer le travail des manœuvres ou des commis de cuisine

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none">- Le vocabulaire professionnel- Les plannings / fiches d'organisation- Les règles d'élaboration des plannings- L'outil informatique- Les postes, la composition, la fonction de la brigade/équipe- La législation relative aux horaires de travail- Les techniques et outils de communication- La répartition du planning par poste- La composition des mets de la carte- Le plan d'hygiène et de nettoyage- Les techniques de conservation- Les techniques de communication	<ul style="list-style-type: none">❖ Utiliser le vocabulaire professionnel❖ Elaborer les plannings / tableaux / fiches d'organisation❖ Utiliser les logiciels professionnels❖ Appliquer les techniques de communication❖ Appliquer les techniques de gestion d'équipe❖ Respecter les règles de l'entreprise et la législation❖ Tenir compte de la composition de la brigade/équipe❖ Transmettre les informations professionnelles utiles❖ Distribuer le planning❖ Déterminer le rôle des manœuvres et des commis❖ Vérifier la bonne compréhension de la consigne donnée❖ Faire appliquer le plan d'hygiène❖ Faire respecter les fiches techniques❖ Faire appliquer les techniques et la gestuelle professionnelles❖ Faire appliquer les techniques de conservation❖ Faire appliquer le plan de nettoyage❖ Contrôler le travail des manœuvres et commis❖ Remédier si nécessaire	<p>C. 35 Déterminer le travail des manœuvres ou des commis de cuisine en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

2. Réunir les matières premières et le matériel pour les réalisations du jour

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Les fiches techniques de réalisation / recette pour la carte - Les portions - Les 3 dangers (biologiques, chimiques et physiques) - L'équilibre alimentaire (pyramide et besoins alimentaires) : notions - Le choix des produits par rapport à la demande - La règle de 3 - Le matériel de mesure - Les bons de réservation - Les fiches techniques des produits - Les produits : <ul style="list-style-type: none"> • la catégorie • la composition • les origines • le calibrage • la saison • les labels, AOC,... - Les fiches de traçabilité - Les critères de fraîcheur - La vue, l'odorat, le toucher, le goût, la texture, la température - L'étiquetage - Les allergènes - L'outillage spécifique - Les règles de sécurité - Les postes de travail - Les notices de montage, d'utilisation 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Consulter les fiches techniques ❖ Adapter le choix des produits à sa destination finale ou à la commande préétablie (carte) ❖ Identifier les produits ❖ Déstocker les marchandises ❖ Identifier les composants d'une étiquette ❖ Vérifier l'état des marchandises (qualité, température, conditionnement, date de péremption) ❖ Déterminer les critères de fraîcheur ❖ Observer les critères organoleptiques ❖ Eliminer les produits non conformes ❖ Analyser, évaluer, maîtriser les dangers biologiques, chimiques et physiques ❖ Estimer la quantité de marchandises ❖ Peser ❖ Mesurer ❖ Réagir en cas d'anomalies ❖ Sélectionner le matériel en fonction de la fiche technique et de la quantité à préparer ❖ Respecter les modes d'emploi (notices de montage et d'utilisation) ❖ Agencer son poste de travail en fonction de la marche en avant 	<p>C. 36 Réunir les matières premières et le matériel pour les réalisations du jour en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

3. Réaliser les opérations et les préparations préliminaires pour les réalisations du jour

Savoirs	Aptitudes	Compétences
---------	-----------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Les fiches techniques de réalisation/recette pour la carte - Le plan d'organisation de travail - L'outillage spécifique - Les techniques d'habillage : <ul style="list-style-type: none"> • du gibier • des abats • de la volaille : canard, pigeon, caille, pintadeau • des crustacés • des mollusques - Les techniques de préparation des différents mets sucrés et salés : <ul style="list-style-type: none"> • Les marinades crues et cuites • Les potages (consommé, consommé glacé, lié, spécial) • Les pâtes de base (biscuit joconde, ganache, meringue, macaron, tulipe, tuile, langue de chat, mignardise, feuilletée) • Les préparations glacées et granités, les soufflés glacés • Les mousses • Les farces chaudes, froides • Les rillettes • Les terrines • Les préparations régionales du terroir • Les modes de liaison par les algues - L'outillage spécifique - La fiche technique / de sécurité de chaque matériel - Le guide sectoriel CCP 4 - Le calcul de pourcentage - L'alimentation végétarienne, végétalienne 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Repérer les techniques appliquées ❖ Utiliser le matériel en appliquant les règles de sécurité et d'hygiène en respectant le mode d'emploi ❖ Appliquer les consignes des fiches et du plan d'organisation de travail ❖ Appliquer les techniques d'habillage de la volaille et du gibier : parer, vider, découper, brûler, brider, stocker ❖ Appliquer les techniques d'habillage des abats, crustacés et mollusques : parer, stocker, blanchir, dégorger, limoner ❖ Appliquer les techniques de préparation des différents mets sucrés et salés ❖ Respecter les proportions, les rations ❖ Récupérer et revaloriser l'excédent 	<p>C.37 Réaliser les opérations et les préparations préliminaires pour les réalisations du jour en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>
---	---	---

4. Cuire les aliments et réaliser les mets et les sauces

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Les techniques de cuisson liées aux mets de la carte 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Transmettre les consignes 	<p>C.38 Cuire les aliments et réaliser les mets et les</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Les points de cuisson - Le matériel de cuisson - Les dangers bactériologiques liés aux températures de cuisson - La classification des sauces - Les appellations des sauces - Les sauces chaudes : <ul style="list-style-type: none"> • Les sauces montées au beurre • Les sauces gibier • Les fonds (de crustacés, de gibier) • Les gelées classiques et industrielles • Les essences et arômes classiques et industriels - Les techniques d'élaboration des sauces - Le matériel adapté - La carte des mets sucrés et salés - Les menus à thème - Les banquets, l'événementiel - Le planning des postes - Les techniques de communication - Les produits d'assaisonnement, aromatiques - Le grammage des épices et des assaisonnements - Le matériel et les techniques de mesure de température - La DLC/DDM - Les températures de stockage - L'étiquetage alimentaire - La surveillance des Points Critiques - Les techniques de conservation : <ul style="list-style-type: none"> • la réfrigération • la congélation • le sous-vide • le bain-marie - Les types de conditionnement : <ul style="list-style-type: none"> • en gastronomique • en sac sous-vide • matériel à usage unique 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Choisir le matériel en fonction de la cuisson et de la quantité à préparer ❖ Appliquer les techniques de réalisation des sauces ❖ Adapter les techniques de cuisson en fonction de la finalité des produits (pocher à la vapeur, confire, cuire suivant les nouvelles techniques et nouveaux matériels : sous-vide, sous pression, basse température, snackée, température contrôlée, au micro-ondes, au vapo-ondes, en autoclave) ❖ Peser, mesurer ❖ Adapter le dosage à la finalité du produit ❖ Goûter les sauces et les mets ❖ Rectifier l'assaisonnement si nécessaire ❖ Harmoniser goût, saveurs, couleur ❖ Faire preuve de recherche et de créativité ❖ Réagir en cas d'anomalies ❖ Amener les aliments à température de stockage ❖ Conditionner les produits de la mise en place ❖ Dater et nommer les produits ❖ Stocker les produits 	<p>saucés en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>
---	---	---

5. Terminer et envoyer les mets

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - La carte - Le portionnement des produits - Les principes diététiques : repas équilibrés au sens de la pyramide alimentaire (quantités de viande / légumes / féculents) : notions - La fiche technique - La fiche technique / de sécurité de chaque matériel - Le matériel de cuisson, d'envoi et de service - Les techniques de cuisson, d'assemblage - Les points de cuisson - Les produits y compris ceux d'assaisonnement, aromatiques - Le choix des produits par rapport à la demande - La gestion des bons de commande en fonction de leur arrivée et de leur composition - Les guides sectoriels CCP 4 (plats chauds) et CCP 5 (plats froids) - Les techniques de dressage sur plat / sur assiette - L'harmonie des couleurs et des goûts - Les particularités du dressage - Les techniques d'envoi - Les techniques de communication - La structure des bons de commande de la salle - La gestion temporelle de l'envoi 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Préchauffer/refroidir le support adapté ❖ Utiliser le matériel en appliquant les règles de sécurité et d'hygiène en respectant le mode d'emploi ❖ Portionner en fonction du menu élaboré/ de l'équilibre alimentaire ❖ Adapter les techniques et le matériel de cuisson en fonction de la finalité des produits ❖ Respecter les particularités des aliments ❖ Goûter les mets ❖ Rectifier l'assaisonnement si nécessaire ❖ Assurer la liaison salle/cuisine ❖ Communiquer les instructions aux différents intervenants (cuisine/salle) ❖ Respecter la chronologie des bons de commande de la salle ❖ Identifier les éléments repris sur les bons de commande ❖ Tenir compte des desideratas des clients ❖ Dresser proprement et rapidement les mets sur le support adapté ❖ Harmoniser goût, saveurs, assaisonnement, couleur ❖ Réagir face aux anomalies ❖ Coordonner l'envoi ❖ Récupérer et revaloriser l'excédent 	<p>C.39 Terminer et envoyer les mets en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

6. Assurer l'entreposage et la conservation des denrées alimentaires non utilisées et des aliments préparés excédentaires d'une carte complexe

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Les caractéristiques des produits (périssables ou non périssables) - Le registre d'entrées et de sorties 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Identifier les qualités organoleptiques des denrées alimentaires restantes 	<p>C.40 Assurer l'entreposage et la conservation des den-</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques et le matériel de mesure - Les liaisons froides et chaudes - Les types et le matériel de conservation et de refroidissement - Les types et le matériel de conditionnement et de maintien de température - Les techniques de conservation, de refroidissement, de conditionnement et de maintien de température selon les produits (sous vide, réfrigération, congélation) - Les températures de conservation et de refroidissement - La gestion des stocks - Les outils d'entreposage - Les fiches techniques de réalisation/recettes - La carte - Les techniques de préparation, de cuisson - La marche en avant - Les caractéristiques, la consistance, le goût des aliments - L'étiquetage (y compris le code barre) - L'outil informatique - Le guide sectoriel : CCP 4, 5 et 6 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Compléter le registre de sorties au niveau des stocks ❖ Inventorier le stock en utilisant l'outil informatique ❖ Appliquer les techniques de liaison froide et chaude ❖ Appliquer les techniques de mesure ❖ Garder les produits à température adéquate ❖ Contrôler les températures ❖ Conditionner ❖ Étiqueter ❖ Conserver ❖ Réfrigérer/congeler ❖ Stocker les produits ❖ Mettre à jour les mises en place 	<p>rées alimentaires non utilisées et des aliments préparés excédentaires d'une carte complexe en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>
---	--	--

7. Créer et entretenir un bon climat de travail

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil des collaborateurs (droits, obligations, philosophie d'entreprise) - Les techniques de communication - Le règlement de travail - Les facteurs de stress - Les facteurs de motivation - Le briefing et le débriefing 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les techniques de communication ❖ Accueillir/accompagner les nouveaux (présentation à l'équipe, visite des locaux, ...) ❖ S'assurer de la bonne compréhension des règles en vigueur dans l'entreprise ❖ Comprendre et définir correctement un problème/une situation 	<p>C.41 Créer et entretenir un bon climat de travail en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - La gestion des conflits - La gestion d'une équipe - Les formations professionnelles sectorielles et les exigences réglementaires - Le bien-être au travail 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Faire passer un message/exprimer efficacement une critique positive comme négative ❖ Motiver le personnel, encadrer et encourager ❖ Proposer les formations nécessaires pour maintenir le personnel à niveau/motivé ❖ Appliquer les techniques de gestion d'équipe ❖ Développer un esprit d'équipe ❖ S'informer du bien-être du personnel 	
---	--	--

8. Respecter les règles en matière de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - La marche en avant - Les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du cuisinier/cuisinier travaillant seul - Les principes élémentaires d'hygiène et de sécurité liés à l'entretien des locaux de stockage, au stockage des produits. - Les principes élémentaires d'hygiène et de sécurité liés à la mise en place. - Les règles de sécurité alimentaire exigées par les guides sectoriels - Les règles d'ergonomie et de manutention - Les troubles musculo-squelettiques (TMS) - La réglementation environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif - Les principes du développement durable / responsabilité citoyenne - La vitesse d'exécution 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer la marche en avant ❖ Respecter les règles d'hygiène personnelle et d'hygiène professionnelle. ❖ Porter une tenue de travail adaptée à l'activité ❖ Appliquer les règles de sécurité alimentaire exigées par les guides sectoriels ❖ Appliquer les règles d'ergonomie et de manutention : ❖ Adopter des postures ou positions de travail appropriées (ergonomie) ❖ Respecter les réglementations environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif ❖ Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection des cuisines et locaux annexes ❖ Limiter le gaspillage ❖ Respecter les temps de préparation impartis ❖ Synchroniser les mises en place ❖ Adopter une attitude professionnelle 	<p>C.16. Respecter les règles en matière de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement de manière autonome dans le cadre de situations assez complexes.</p>

Glossaire

- **AFSCA** : l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire
- **AOC** : appellation d'origine contrôlée
- **BPH** : les bonnes pratiques d'hygiène (les principes généraux d'hygiène alimentaire qui définissent les règles fondamentales pour manipuler, stocker, transformer, distribuer et finalement préparer tous les produits aux divers stades de la chaîne de production alimentaire.)
- **CCP** : les points critiques de contrôle
- **CCP** : guide HoReCa pour restaurant G023
 - CCP 1: Réception des denrées alimentaires périssables à conserver au frais.

- CCP 2: Température espace de stockage froid positif (réfrigérateur).
 - CCP 3 : Température espace de stockage froid négatif (surgélateur).
 - CCP 4 : Température des plats chauds lors du service et du transport.
 - CCP 5 : Température des plats froids lors du service et du transport.
 - CCP 6 : Temps et température lors du refroidissement.
- **DLC** : **D**ate **L**imite de **C**onsommation.
 - **DDM** : **D**ate de **D**urabilité **M**inimale.
 - **FIFO** : « first in first out » qui signifie : premier entré, premier sorti (en pratique : méthode de gestion de stockage dans laquelle on fait sortir en premier ce qui rentré le plus tôt).
 - **FEFO** : « first expired first out » qui signifie : premier périmé, premier sorti.
 - **GASTRONORME** : les récipients Gastro Norm (GN) permettent de stocker, transporter, transformer, traiter, servir, ...
Ils peuvent être réalisés en acier inoxydable, acier émaillé, métal recouvert d'anti adhésif, matières synthétiques ou composites, faïence, porcelaine...
Ils peuvent être pleins ou perforés pour faciliter l'égouttage ou certaines cuissons.
Ces récipients peuvent parfaitement s'adapter aux rayonnages, échelles de transport, chariots, éviers, tables de travail tiroirs, réfrigérateurs, comptoirs réfrigérés, fours, bains maries, bandes de transport, lave-vaisselles, présentoirs... les possibilités sont illimitées car tous ces équipements sont conçus autour de ces récipients.
 - **MERCURIALE** : liste des prix des denrées alimentaires
 - **PLANNING** : document qui détermine les tâches à accomplir.
 - **TMS** : troubles musculo squelettiques

UAA 4 (c)**Gérer la partie administrative de la cuisine****Activités-clés du profil
métier**

AC2 (c) : Planifier les activités
 AC6 (c) : Assurer les commandes
 AC7 (c) : Organiser le travail des manœuvres et commis

1. Elaborer le planning suivant les menus, les réservations, en concertation avec le responsable de salle

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les fiches de stock - Les bons de commande - La planification des événements - Les fiches techniques de réalisation/recette - La planification des tâches : <ul style="list-style-type: none"> • le plan d'organisation de travail (réalisations et chronologie des mises en place) • achats de marchandises, matériel, enlèvement de marchandises, ... - La planification du personnel : <ul style="list-style-type: none"> • Les fiches de fonction par poste • Les programmes informatiques spécifiques à la restauration - La traçabilité (les registres des bons de livraison – liens avec les menus) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les documents de gestion (fiches et/ou fichiers de stock) ❖ Déterminer les besoins en fonction des réservations, des stocks en concertation avec le responsable de salle ❖ Ordonnancer le travail et les différentes phases techniques dans le temps, l'espace, la disponibilité des lieux et du matériel ❖ Rédiger une fiche technique de réalisation/recette ❖ Adapter les menus ❖ Encoder la fiche technique de réalisation/recette et toute autre information utile 	<p>C.42 Elaborer le planning suivant les menus, les réservations, en concertation avec le responsable de salle en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes (variable en fonction du fait d'être seul ou non).</p>

2. Composer la carte, les menus

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Les produits y compris les produits saisonniers, locaux, terroir, durables, bio, équitables, de luxe, semi-finis, ... - La pyramide alimentaire - L'équilibre alimentaire (les besoins de l'organisme) - Les techniques culinaires - Les règles d'élaboration des menus (quantité, nombre de services, suite logique des plats) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier les produits ❖ Respecter les règles d'élaboration des menus ❖ Participer à l'élaboration de menus équilibrés ❖ Développer le goût de l'harmonie, de l'esthétique ❖ Tenir compte des attentes des clients ❖ Equilibrer la composition de la carte ❖ Expérimenter du matériel innovant 	<p>C.43 Composer la carte, les menus en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Le matériel - Les nouveautés liées au métier (en matière de produits, techniques, matériel, ...) - Les attentes des clients - L'équilibre de la carte (diversité des mets) - Les stocks restants - Les besoins en main d'œuvre - Le coût de la main d'œuvre - La mercuriale - Le food cost/rendement - Le coût de l'énergie, des pertes et profits - Les promotions - Les prix du jour - Les frais fixes, variables - L'outil informatique 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Faire preuve de créativité ❖ Tester les nouveaux produits ❖ S'initier à des nouvelles techniques ❖ Réaliser un mets/un menu pour un food cost déterminé ❖ Quantifier les besoins en main d'œuvre ❖ Calculer le prix de revient ❖ Utiliser les programmes et les outils informatiques spécifiques à la restauration et à la collectivité 	
---	---	--

3. Recherche des fournisseurs

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - La mercuriale - Les promotions - Les prix du jour - Les conditions de vente - Les outils de communication (Internet, les revues spécialisées) - Les contrats d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Réaliser une étude comparative des différents fournisseurs ❖ Visiter les foires, les marchés professionnels, les portes ouvertes, producteurs, ... ❖ Classer les différents contrats ❖ Contrôler l'agrément des produits proposés par un fournisseur ❖ Etablir les échéances des garanties d'entretien ❖ Utiliser les outils informatiques ❖ Mettre à jour le répertoire « fournisseurs » 	<p>C.44 Rechercher des fournisseurs en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

4. Effectuer les commandes et la gestion des contrats d'entretien

Savoirs	Aptitudes	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire professionnel - Le stock - Les menus - La carte - Les évènements - Les différents départements (commandes salle/cuisine ...) - Les caractéristiques des produits - Les fiches techniques de réalisation/recettes - La spécificité des fournisseurs - Les unités de mesure - Les outils de communication - Les règles de savoir-vivre - Les règles de déontologie - L'outil informatique - Les contrats d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser le vocabulaire professionnel ❖ Rassembler les informations ❖ Utiliser l'outil informatique ❖ Compléter les documents ❖ Collecter les commandes des différents départements ❖ Classer les différents contrats ❖ Etablir les échéances des garanties d'entretien ❖ Répartir les commandes suivant les fournisseurs ❖ Etablir les bons de commande ❖ Respecter les unités d'achats (poids, pièce, ...) ❖ Transmettre les documents dans les délais impartis ❖ Utiliser les outils de communication ❖ Utiliser les formules de politesse requises ❖ Appliquer les règles déontologiques ❖ Informer l'AFSCA (*) de l'activité exercée ❖ Contrôler l'agrément des produits proposés par un fournisseur 	<p>C.45 Effectuer les commandes et la gestion des contrats d'entretien en autonomie d'exécution dans le cadre de situations assez complexes.</p>

Glossaire

- **AFSCA** : l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire
- **AOC** : appellation d'origine contrôlée
- **BPH** : les bonnes pratiques d'hygiène (les principes généraux d'hygiène alimentaire qui définissent les règles fondamentales pour manipuler, stocker, transformer, distribuer et finalement préparer tous les produits aux divers stades de la chaîne de production alimentaire.)
- **CCP** : les points critiques de contrôle
- **CCP** : guide HoReCa pour restaurant G023
 - CCP 1 : Réception des denrées alimentaires périssables à conserver au frais.
 - CCP 2 : Température espace de stockage froid positif (réfrigérateur).
 - CCP 3 : Température espace de stockage froid négatif (surgélateur).
 - CCP 4 : Température des plats chauds lors du service et du transport.
 - CCP 5 : Température des plats froids lors du service et du transport.
 - CCP 6 : Temps et température lors du refroidissement.
- **DLC** : **D**ate **L**imite de **C**onsumation.
- **DDM** : **D**ate de **D**urabilité **M**inimale.
- **FIFO** : « first in first out » qui signifie : premier entré, premier sorti (en pratique : méthode de gestion de stockage dans laquelle on fait sortir en premier ce qui rentré le plus tôt).
- **FEFO** : « first expired first out » qui signifie : premier périmé, premier sorti.

- **GASTRONORME** : les récipients Gastro Norm (GN) permettent de stocker, transporter, transformer, traiter, servir, ...
Ils peuvent être réalisés en acier inoxydable, acier émaillé, métal recouvert d'anti adhésif, matières synthétiques ou composites, faïence, porcelaine, ...
Ils peuvent être pleins ou perforés pour faciliter l'égouttage ou certaines cuissons.
Ces récipients peuvent parfaitement s'adapter aux rayonnages, échelles de transport, chariots, éviers, tables de travail tiroirs, réfrigérateurs, comptoirs réfrigérés, fours, bains maries, bandes de transport, lave-vaisselles, présentoirs, ... les possibilités sont illimitées car tous ces équipements sont conçus autour de ces récipients.
- **MERCURIALE** : liste des prix des denrées alimentaires
- **PLANNING** : document qui détermine les tâches à accomplir.
- **TMS** : troubles musculo squelettiques

Troisième partie

Éléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier²

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

C'est en invitant les professeurs de cours de formation générale 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 de formation générale et nécessaires 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.

Par exemple, le cours de **Français** peut rappeler savoirs, compétences et aptitudes qui permettent la précision des contacts. On trouvera de nombreuses autres opportunités de créer des situations porteuses de sens en lien avec la communication. Le cours doit permettre au futur restaurateur, au minimum, de comprendre son métier, de dialoguer avec son client, avec son employeur, avec ses collègues.

Le cours de **Formation scientifique** pourra trouver de nombreuses illustrations liées aux propriétés des différents ingrédients.

Le cours de **Mathématiques** peut être illustré : conversion d'unité, calcul...

² Cette partie doit être retravaillée par des groupes de travail vu l'arrivée de nouveaux référentiels et le passage de la CPU en 456. Mais elle peut servir de base pour établir des liens entre la formation commune et l'OBG.

Profil de certification Métiers de la restauration		Français voir ci-après extraits du référentiel ³	Formation scientifique voir extraits du référentiel 2	Compétences minimales en mathématiques extraits du référentiel 3
UAA 1 (G+P)	Réaliser un service simple : mise en place, accueil, service, rangement, en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène	UAA0	UAA18	
	1.1. Réaliser le mastic 1.2. Effectuer la mise en place de la salle 1.3. Remplir les frigos 1.4. Effectuer la mise en place pour les boissons chaudes 1.5. Accueillir, installer et prendre congé du client 1.6. Développer une attitude, une communication et un suivi appropriés 1.7. Effectuer le service et le débarrassage des boissons et des mets 1.8. Nettoyer et remettre en ordre 1.9. Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de rangement et de travail en équipe			
UAA 1 (C)	Effectuer la réception et l'entreposage des marchandises, les mises en place, les cuissons et l'envoi d'un menu simple, la remise en ordre	UAA0 UAA1	UAA18	
	2.1. Réunir les matières premières et le matériel 2.2. Réaliser les opérations et les préparations préliminaires simples 2.3. Cuire les aliments, réaliser les mets salés, sucrés et les sauces 2.4. Terminer et envoyer les mets 2.5. Assurer la réception, l'entreposage, le contrôle et la conservation : - des marchandises - des denrées alimentaires non utilisées - des aliments préparés excédentaires du menu simple 2.6. Remettre en ordre en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage 2.7. Respecter les règles en matière de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement			

³ Notez bien que les extraits du référentiel sont basés sur ceux votés en décembre 2014

<p>UAA 2 (G+P)</p>	<p>Gérer les réservations, réaliser un service de type restaurant classique (mise en place, décoration, accueil, conseils, commandes, service, gestion des plaintes, notes et encaissements, rangement et hygiène)</p>	<p>UAA0 UAA1</p>	<p>UAA18</p>	<p>UAA1</p>
<p>3.1. Gérer les réservations, les annulations 3.2. Effectuer la mise en place de la salle (y compris le linge) 3.3. Décorer les tables 3.4. Disposer le matériel de service 3.5. Identifier les techniques à utiliser en fonction du matériel à porter 3.6. Mettre en pratique ces techniques en faisant preuve d'adresse 3.7. Adapter sa posture aux règles de manutention et d'ergonomie 3.8. Effectuer les mises en place pour les apéritifs et pour les préparations de cuisine de salle 3.9. Accueillir, installer et prendre congé du client 3.10. La température 3.11. L'éclairage 3.12. La musique 3.13. Développer une attitude, une communication et un suivi appropriés 3.14. Conseiller le client 3.15. Enregistrer et transmettre les commandes des clients 3.16. Effectuer le service des boissons et des mets et vérifier le stock 3.17. Etablir la note et encaisser 3.18. Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de rangement et de travail en équipe</p>				

<p>UAA 2 (C)</p>	<p>Effectuer les mises en place, les cuissons, l'envoi d'un menu élaboré, la remise en ordre</p>	<p>UAA0 UAA1</p>	<p>UAA11</p> <p>UAA18</p>	
<p>4.1. Réunir les matières premières et le matériel pour les réalisations du jour</p> <p>4.2. Réaliser les opérations et les préparations préliminaires pour les réalisations du jour</p> <p>4.3. Cuire les aliments et réaliser les mets et les sauces</p> <p>4.4. Terminer et envoyer les mets</p> <p>4.5. Assurer l'entreposage et la conservation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des denrées alimentaires non utilisées - des aliments préparés excédentaires - du menu élaboré <p>4.6. Remettre en ordre en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage</p> <p>4.7. Respecter les règles en matière de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement</p>		<p>UAA0 UAA1</p>		<p>UAA1</p>
<p>UAA 3 (P)</p>	<p>Coordonner et superviser le travail en salle de la mise en place à la fin du service</p>	<p>UAA0 UAA1</p>		<p>UAA1</p>
<p>5.1. Déterminer le travail de l'équipe dans un bon climat de travail</p> <p>5.2. Contrôler le bon déroulement du service</p> <p>5.3. Vérifier le nettoyage, la remise en ordre et le conditionnement en fin de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le réapprovisionnement du stock - le travail d'inventaire - l'exécution du plan de nettoyage 				

<p>UAA 3 (C)</p>	<p>Effectuer les mises en place, les cuissons et le service d'une carte complexe en incluant le travail des manoeuvres et commis</p>	<p>6.1. Déterminer le travail des manoeuvres ou des commis de cuisine 6.2. Réunir les matières premières et le matériel pour les réalisations du jour 6.3. Réaliser les opérations et les préparations préliminaires pour les réalisations du jour 6.4. Cuire les aliments et réaliser les mets et les sauces 6.5. Terminer et envoyer les mets 6.6. Assurer l'entreposage et la conservation des denrées alimentaires non utilisées et des aliments préparés excédentaires d'une carte complexe 6.7. Créer et entretenir un bon climat de travail 6.8. Respecter les règles en matière de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement</p>	<p>UAA0 UAA1</p>	<p>UAA11</p> <p>UAA18</p>	
<p>UAA 4 (C)</p>	<p>Gérer la partie administrative de la cuisine</p>	<p>7.1. Elaborer le planning suivant les menus, les réservations, en concertation avec le responsable de salle 7.2. Composer la carte, les menus 7.3. Rechercher des fournisseurs 7.4. Effectuer les commandes et la gestion des contrats d'entretien</p>	<p>UAA0 UAA1</p>		<p>UAA1</p>

Extrait de référentiel¹⁴

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

STRATÉGIES TRANSVERSALES		
<p>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 En production : écriture et prise de parole Écriture Présentation schématique de l'activité d'écriture Zoom sur les opérations d'écriture Normes de l'écrit 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</p>		
UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE	Deuxième degré	Troisième degré
	COMPÉTENCES À DÉVELOPPER ET PRODUCTIONS/OBJETS	COMPÉTENCES À DÉVELOPPER ET PRODUCTIONS/OBJETS
UAA0 Justifier, expliciter	<p>Justifier une réponse scolaire Expliciter une procédure à l'intention d'un condisciple et/ou du professeur Productions : Justification scolaire orale et écrite Explication orale ou écrite de procédures mises en œuvre pour réaliser une tâche Discussion entre pairs sur une (des) procédure(s) au 3e degré</p>	
UAA1 Rechercher l'information	<p>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 Production : L'information adéquate soulignée ou (re)copiée, transcrite ou enregistrée avec références</p>	<p>Naviguer dans plusieurs textes dont au moins un texte écrit imprimé, un multi média et un hypermédia ; sélectionner des textes et des informations adéquats Production : Portefeuille (papier et/ou numérique) de textes référencés, organisés avec, pour chaque texte, une trace de la sélection de l'information</p>
UAA2 Réduire, résumer et synthétiser	<p>Réduire un texte Résumer un texte Productions Réduction d'un texte et/ou Résumé (sous la forme, au choix, d'un sommaire, d'une notice, d'un</p>	<p>Résumer un texte. Cf. 2e degré Synthétiser un ensemble de textes portant sur un même sujet Productions Au départ d'un portefeuille de textes Réponse écrite synthétique à une (ou plusieurs) question(s)</p>

	pavé informatif, d'un chapeau ou genre équivalent) pour informer autrui	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 Productions 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 Productions 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 Productions 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 Productions (en présence d'un animateur/modérateur) 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 : 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 Productions Trois interventions personnelles mettant en œuvre l'un ou l'autre des procédés créatifs suivants : Amplifier : combler une ellipse, développer un élément simplement évoqué, poursuivre une œuvre narrative ou poétique, élargir le champ d'une image ... 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	S'inscrire dans une œuvre culturelle en l'amplifiant, la recomposant ou la transposant Œuvre culturelle source : 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 Productions Trois interventions personnelles mettant en œuvre l'un ou l'autre des procédés créatifs suivants : Amplifier : combler une ellipse, développer un élément simplement évoqué, poursuivre une œuvre narrative ou poétique, élargir le champ d'une image ... 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 Au terme du troisième degré, les trois procédés créatifs auront été mis en œuvre
UAA6 Relater et partager	Relater une rencontre avec une œuvre culturelle Œuvre littéraire (récit de fiction, texte poétique, texte dramatique ...) et une autre œuvre non littéraire au choix (représentation théâtrale, arts	Partager des expériences culturelles personnelles Œuvre littéraire (récit de fiction, texte poétique, texte dramatique ...) et une

<p>des expériences culturelles</p>	<p>graphiques et peintures, audiovisuel ...)</p> <p>Productions À l'oral ou à l'écrit, trois récits d'expérience d'une rencontre avec une œuvre culturelle (avec appréciation personnelle motivée)</p>	<p>œuvre non littéraire au choix (représentation théâtrale, arts graphiques et peintures, audiovisuel, multimédia interactif ...)</p> <p>Productions 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)</p>
------------------------------------	--	--

Extraits du référentiel 2 référentiel des cours de formation scientifique⁵

	2e degré P et TQ		3e 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	
Thème 4 La matière qui nous entoure	UAA4 Transformation de la matière	UAA9 L'atome, constituant élémentaire de la matière	UAA14 Les solutions aqueuses	UAA19 Oxydants et réducteurs	
Thème 5 L'énergie dont nous avons besoin	UAA5 L'énergie électrique	UAA10 Les êtres vivants ont besoin d'énergie pour fonctionner	UAA15 Se déplacer en toute sécurité	UAA20 Énergies : choix judicieux et utilisation rationnelle	

⁵ Notez bien que les annexes sont basées sur les référentiels votés en décembre 2014

Mathématiques de base		
MB32 UAA1	Unité d'acquis d'apprentissage	Tableaux, graphiques, formules
Compétences à développer Traiter un problème en utilisant un tableau de nombres, un graphique ou une formule		
Processus		Ressources
Appliquer 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	Transférer 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
Connaitre 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		

⁶ Notez bien que les annexes sont basées sur les référentiels 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 Représenter un solide en utilisant des instruments ou des logiciels Calculer une aire et le volume d'un solide	Transférer Choisir et utiliser les unités de mesure pertinentes dans une situation contextualisée Interpréter, décoder une représentation plane d'un solide Associer différentes représentations d'un même objet Exploiter des propriétés élémentaires de solides dans une situation contextualisée	MB22 UAA2 Unités de mesure spécifiques à l'OBG Cône, sphère, prisme, pyramide Perspective cavalière Développement Vues coordonnées (parallélépipède rectangle, cylindre)
Connaître Identifier les unités de mesure pertinentes Reconnaître et décrire des caractéristiques de solides en utilisant le vocabulaire propre à la géométrie Associer un solide à sa représentation dans le plan et/ou à son développement		
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
Compétences à développer Interpréter et critiquer la portée d'informations graphiques ou numériques Utiliser le calcul des probabilités pour comprendre un phénomène aléatoire de la vie courante.		
Processus		Ressources
Appliquer Conjecturer une probabilité à partir d'une simulation Calculer une probabilité dans une situation d'équiprobabilité	Transférer Interpréter en contexte les valeurs caractéristiques d'un ensemble de données statistiques Critiquer une représentation graphique liée à un ensemble de données statistiques Commenter l'intérêt et les limites d'une étude statistique Résoudre un problème à caractère probabiliste	MB22 UAA3 Échantillon, population Approche empirique de la probabilité à partir de fréquences statistiques
Connaitre Expliquer en situation le vocabulaire caractérisant un ensemble de données statistiques Lire les informations fournies par une représentation graphique liée à un ensemble de données statistiques Interpréter une probabilité en termes de résultats d'une statistique		Catégorie d'épreuves, événement Événements équiprobables Probabilité d'un événement Outils d'appropriation et de calcul de probabilité (p. ex. arbre, diagramme de Venn, simulation, tableau ...)
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		

Quatrième partie

Profil d'Evaluation

Ce profil de certification réunit trois profils de formation du SFMQ au sein d'une option de base groupée : « Garçon/Serveuse de restaurant » ; « Premier(e) chef de rang » et « Cuisinier(e)/Cuisinier(e) travaillant seul(e) ».

Vous retrouverez ci-dessous un tableau récapitulatif qui reprend le nombre d'attestations de validation à délivrer.

Il y a **neuf attestations** de validation à décerner : deux pour le ou la « Garçon/Serveuse de restaurant », trois pour le ou la « Premier(e) chef de rang » et quatre pour le ou la « Cuisinier(e)/Cuisinier(e) travaillant seul(e) ». Ce profil de certification donne donc lieu à la délivrance de **trois certificats de qualification** (soit un par profil de formation concerné).

UAA 1 (G+P)	2 attestations	Garçon/Serveuse de restaurant Réaliser un service simple : mise en place, accueil, service, rangement, en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène. Premier(e) chef de rang Réaliser un service simple : mise en place, accueil, service, rangement, en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène.
UAA 1 (C)	1 attestation	Cuisinier(e)/Cuisinier(e) travaillant seul(e) Effectuer la réception et l'entreposage des marchandises, les mises en place, les cuissons et l'envoi d'un menu simple, la remise en ordre
UAA 2 (G+P)	2 attestations	Garçon/Serveuse de restaurant Gérer les réservations, réaliser un service de type restaurant classique (mise en place, décoration, accueil, conseils, commandes, service, gestion des plaintes, notes et encaissements, rangement et hygiène). Premier(e) chef de rang Gérer les réservations, réaliser un service de type restaurant classique (mise en place, décoration, accueil, conseils, commandes, service, gestion des plaintes, notes et encaissements, rangement et hygiène)
UAA 2 (C)	1 attestation	Cuisinier(e)/Cuisinier(e) travaillant seul(e) Effectuer les mises en place, les cuissons, l'envoi d'un menu élaboré, la remise en ordre (UAA 2 du PF Cuisinier(e)/cuisinier(e) travaillant seul(e))
UAA 3 (P)	1 attestation	Premier(e) chef de rang Coordonner et superviser le travail en salle de la mise en place à la fin du service (UAA 3 du PF Premier(e) chef de rang)
UAA 3 (C)	1 attestation	Cuisinier(e)/Cuisinier(e) travaillant seul(e) Effectuer les mises en place, les cuissons et le service d'une carte complexe en incluant le travail des manœuvres et commis (UAA 3 du PF Cuisinier(e)/cuisinier(e) travaillant seul(e))
UAA 4 (C)	1 attestation	Cuisinier(e)/Cuisinier(e) travaillant seul(e) Gérer la partie administrative de la cuisine

UAA 1 (G+P)

Réaliser un service simple (mise en place, accueil, service, rangement, en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène)

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA1 (G+P) :

Éléments critiques de contexte :

- **Tâches** : Réaliser un service simple c-à-d effectuer
 - la mise en place de la salle,
 - l'accueil des clients (y compris dans une 2^{ème} langue de l'arrivée à l'installation à table) et la prise de commande des boissons,
 - le service d'un apéritif, des eaux et bières, des vins, d'une boisson chaude,
 - le service à l'américaine,
 - la remise en ordre.
- **Mise en situation** :
 - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle
- **Complexité** :
 - Le jour de l'épreuve : Tirage au sort d'un menu à servir pour une table de 4 personnes.
 - La mise en place comprend un seul verre et des couverts adaptés au menu à servir.
- **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** :
 - À déterminer par les OEF
- **Conditions de réalisation** :
 - cf. profil d'équipement

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. UAA1(G+P) : Réaliser un service simple (mise en place, accueil, service, rangement, en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène)

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 et le suivi du service sont respectés
	3.2 Les techniques sont appliquées
Critère 4 : Respect des règles de sécurité et d'hygiène d'environnement, de rangement et de travail en équipe	4.1 L'entreposage, le tri des déchets et de la vaisselle sont conformes
	4.2 La salle et ses annexes sont propres et rangées selon le plan de nettoyage de l'établissement
	4.3 Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité sont respectées
	4.4 L'attitude générale est professionnelle

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.

UAA 1 (C)

Effectuer la réception et l'entreposage des marchandises, les mises en place, les cuissons, l'envoi d'un menu simple, la remise en ordre.

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA1 (C)

Éléments critiques de contexte :

- **Tâches :**

- Effectuer la réception et l'entreposage des marchandises.
- Effectuer la mise en place, les cuissons et l'envoi d'un menu simple (dresser et envoyer sur assiette).
- Effectuer la remise en ordre

- **Mise en situation :**

- Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle

- **Complexité :**

- Le jour de l'épreuve : Tirage au sort d'un menu simple parmi 3 menus connus de même technicité*.
- Menu pour 4 personnes (entrée froide, plat, dessert réalisés au cours de l'UAA1)

- **Autonomie :**

- Autonomie d'exécution des tâches dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et du plan de nettoyage, de la tenue professionnelle selon le R.O.I. de l'établissement.

- **Temps de réalisation :**

- 400' pour effectuer la mise en place, les cuissons, l'envoi et la remise en ordre

- **Conditions de réalisation :**

- cf. profil d'équipement
- techniques de réalisation/recettes utilisées au cours de l'UAA1.

(*) c.-à-d. Sélection du matériel en fonction de la fiche technique et de la quantité à préparer / Nettoyage et épluchage des légumes / Taillage (brunoise ou julienne ou macédoine / Hachage d'un légume / Habillage d'une volaille ou viande / Cuisson mixte ou cuisson par expansion / Fond lié ou sauce mère / Sauce (émulsion froide stable) / 1 féculent et 2 légumes / 1 pâte de base / 1 fruit travaillé.

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. UAA1 (C) : Effectuer la réception et l'entreposage des marchandises, les mises en place, les cuissons, l'envoi d'un menu simple, la remise en ordre.

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES		Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Pertinence des étapes de contrôle de la réception jusqu'au rangement	1.1	La correspondance entre les marchandises mises à disposition et les fiches techniques est contrôlée et les défauts de correspondance sont identifiés
	1.2	La gestion des denrées est assurée
Critère 2 : Respect de la procédure de la mise en place	2.1	Le matériel et les produits nécessaires aux recettes sont réunis et bien agencés sur le poste de travail
	2.2	Les techniques reprises dans les fiches techniques sont respectées
	2.3	La chronologie des opérations de production est efficace
Critère 3 : Qualité du produit fini	3.1	Le produit est commercialisable
	3.2	Le dressage des assiettes est soigné, harmonieux
	3.3	L'envoi est coordonné
Critère 4 : Respect des règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de rangement	4.1	Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité sont respectées
	4.2	L'entreposage, la conservation des aliments et le tri des déchets sont conformes
	4.3	La cuisine et ses annexes répondent au plan de nettoyage de l'entreprise
	4.4	L'attitude générale est professionnelle

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.

UAA 2 (G+P)

Gérer les réservations, réaliser un service de type restaurant classique : mise en place, décoration, accueil, conseil, commandes, service, gestion des plaintes, notes et encaissements, rangement et hygiène

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA2 (C) :

Éléments critiques de contexte :

- **Tâches** : Réaliser
 - la prise des réservations (y compris dans une 2^{ème} langue) avec ressource informatique, la planification de réservations, la gestion d'une annulation,
 - la mise en place de la salle, la décoration des tables,
 - l'accueil des clients, la présentation du menu (y compris dans une 2^{ème} langue), la prise de commande des boissons avec suggestions et conseils (accord mets/boissons)
 - la transmission des commandes vers les différents services
 - le service des boissons (apéritifs, eaux, vins, bières, boissons, chaudes) et des mets (3 types de services sur le repas dont le service du plateau de fromages),
 - la préparation d'un dessert de salle ou d'un café flambé,
 - la gestion des plaintes,
 - l'établissement de la note, la présentation et l'encaissement de la note,
 - la remise en ordre.
- **Mise en situation** :
 - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle
- **Complexité** :
 - Le jour de l'épreuve : Tirage au sort d'un menu 4 services (entrée/potage, plat, fromage, dessert) à servir à 2 tables de 2 couverts.
- **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** :
 - À déterminer par les OEF
- **Conditions de réalisation** :
 - cf. profil d'équipement

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. UAA2 (G+P) : Gérer les réservations, réaliser un service de type restaurant classique : mise en place, décoration, accueil, conseil, commandes, service, gestion des plaintes, notes et encaissements, rangement et hygiène

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 (matériel, décoration, boissons, aliments) 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, la communication et le conseil sont de qualité (y compris dans une 2ème langue))
	2.2 Les éléments indispensables à la prise de réservation/annulation sont présents
	2.3 Les demandes et les plaintes des clients sont prises en compte et/ou relayées
Critère 3 : Cohérence du service	3.1 Les règles de prise de commandes et d'établissement de la note sont respectées (rédaction/encodage/transmission/encaissement)
	3.2 La chronologie et le suivi du service sont respectés
	3.3 Les techniques sont appliquées (y compris les annonces au passe)
Critère 4 : Respect des règles de sécurité et d'hygiène d'environnement, de rangement et de travail en équipe	4.1 La salle et ses annexes sont propres et rangées selon le plan de nettoyage de l'établissement
	4.2 Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité sont respectées
	4.3 L'entreposage, le tri des déchets et de la vaisselle sont conformes
	4.4 L'attitude générale est professionnelle

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.

UAA 2 (C)

Effectuer les mises en place, les cuissons, l'envoi d'un menu élaboré, la remise en ordre.

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA2 (C) :

Éléments critiques de contexte :

- Tâches :

- Effectuer la mise en place, les cuissons et l'envoi d'un menu élaboré.
- Assurer l'autocontrôle et la traçabilité des denrées alimentaires non utilisées et préparées excédentaires
- Trier et évacuer les déchets
- Effectuer la remise en ordre.

- Mise en situation :

- Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle.

- Complexité :

- Le jour de l'épreuve : Tirage au sort d'un menu simple parmi 3 menus connus de même technicité*.
- Menu pour 4 personnes (une crème/un velouté à envoyer en soupière, une entrée chaude à base de poisson à envoyer sur assiette, une pièce composée une viande cuite par concentration et à envoyer sur plat, un féculent, une garniture, un dessert à base de crème à envoyer sur assiette, une pâte, une sauce émulsionnée chaude accompagnant l'entrée ou la pièce principale ; crème/velouté, entrée chaude, pièce, dessert réalisés au cours de l'UAA2)

- Autonomie :

- Autonomie d'exécution des tâches dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et du plan de nettoyage, de la tenue professionnelle selon le R.O.I. de l'établissement.

- Temps de réalisation :

- 400' pour effectuer la mise en place, les cuissons, l'envoi et la remise en ordre

- Conditions de réalisation :

- cf. profil d'équipement
- techniques de réalisation/recettes utilisées au cours de l'UAA2.

(*) c.-à-d. Crème ou velouté / Tournage d'un légume / Habillage d'un poisson / Cuisson par concentration / Sauce réduite et/ou sauce liée / Sauce (émulsion chaude) / 1 pâte de base / Crème de base.

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. UAA2 (C) Effectuer les mises en place, les cuissons, l'envoi d'un menu élaboré, la remise en ordre.

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Pertinence des étapes de contrôle de la réception jusqu'au rangement	1.1 La correspondance entre les marchandises mises à disposition et les fiches techniques est contrôlée et les défauts de correspondance sont identifiés
	1.2 La gestion des denrées est assurée
Critère 2 : Respect de la procédure de la mise en place	2.1 Le matériel et les produits nécessaires aux recettes sont réunis et bien agencés sur le poste de travail
	2.2 Les techniques reprises dans les fiches techniques sont respectées
	2.3 La chronologie des opérations de production est efficace
Critère 3 : Qualité du produit fini	3.1 Le produit est commercialisable
	3.2 Le dressage des soupière/assiettes/plats est soigné, harmonieux
	3.3 L'envoi est respecté et coordonné
Critère 4 : Respect des règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de rangement	4.1 Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité sont respectées
	4.2 L'entreposage, la conservation des aliments et le tri des déchets sont conformes
	4.3 La cuisine et ses annexes répondent au plan de nettoyage de l'entreprise
	4.4 L'attitude générale est professionnelle

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.

UAA 3 (P)

Coordonner et superviser le travail en salle de la mise en place à la fin du service

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA3 (P) :

Éléments critiques de contexte :

- **Tâches** : Coordonner et superviser le service d'un rang :
 - La planification des tâches en collaboration avec le maître d'hôtel et/ou le responsable
 - La transmission des consignes
 - La vérification de :
 - La mise en place de son rang
 - L'accueil des clients
 - Le bon déroulement du service (menus/carte)
 - Le nettoyage et la remise en ordre
 - Le respect des BPH et du SAC
 - Le conseil des vins en accord avec les mets (y compris dans une 2^{ème} langue)
 - Une découpe et un flambage
- **Mise en situation** :
 - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle
- **Complexité** :
 - rang composé de 4 tables de 2/4 couverts.
- **Autonomie** :
 - Autonomie d'exécution des tâches.
- **Temps de réalisation** :
 - À déterminer par les OEF
- **Conditions de réalisation** :
 - cf. profil d'équipement

CADRE DE REFERENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. UAA3 (P) : Coordonner et superviser le travail en salle de la mise en place à la fin du service

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Adéquation du processus	1.1 Le déroulement du service est contrôlé
	1.2 Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire sont contrôlées
	1.3 La correction des anomalies, manquements est mise en œuvre
	1.4 Les techniques de flamage et de découpe sont correctes
Critère 2 : Adéquation de la communication	2.1 L'accueil, la communication et le conseil sont de qualité (y compris dans une 2ème langue)
	2.2 La communication avec les garçons/serveuses est efficace
Critère 3 : Adéquation du résultat	3.1 La planification des tâches et du personnel est correcte
	3.2 La vérification du travail est présente avant, pendant et après le service
	3.3 L'attitude générale est professionnelle

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.

UAA 3 (C)

Effectuer les mises en place, les cuissons et le service d'une carte complexe en incluant le travail des manœuvres et commis (choix d'entrées, de potages, de plats, de desserts).

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA3 (C) :

Éléments critiques de contexte :

- **Tâches** :
 - Effectuer la mise en place, les cuissons et l'envoi d'une carte complexe.
 - A l'aide d'un commis, réaliser la finition et l'envoi des mets pour 6 couverts répartis en 2 tables.
- **Mise en situation** :
 - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle.
- **Complexité** :
 - La carte complexe* inclut le travail des manœuvres et commis : elle est imposée et connue à l'avance.
 - La carte comprend : 3 amuse-bouche par couvert créés à partir d'un panier du jour inconnu, 3 entrées différentes (chacune pour 2 personnes, 1 chaude, 1 froide et 1 bisque), 3 plats de produits différents (chacun pour 2 personnes), 3 desserts de techniques différentes (chacun pour 2 personnes) et les techniques de l'UAA3 avec au moins un(e) préparation/produit travaillé(e) en cuisson sous vide
- **Autonomie** :
 - Autonomie d'exécution des tâches dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et du plan de nettoyage, de la tenue professionnelle selon le R.O.I. de l'établissement.
- **Temps de réalisation** :
 - 350' pour la mise en place et 350' pour l'envoi et le rangement
- **Conditions de réalisation** :
 - cf. profil d'équipement.

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. UAA3 (C) : Effectuer les mises en place, les cuissons et le service d'une carte complexe en incluant le travail des manœuvres et commis (choix d'entrées, de potages, de plats, de desserts).

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Pertinence des étapes de contrôle de la réception jusqu'au rangement	1.1 La correspondance entre les marchandises mises à disposition et les fiches techniques est contrôlée et les défauts de correspondance sont identifiés 1.2 La gestion des denrées est assurée
Critère 2 : Respect de la procédure de la mise en place	2.1 Le matériel et les produits nécessaires aux recettes sont réunis et bien agencés sur le poste de travail
	2.2 Les techniques reprises dans les fiches techniques sont respectées
Critère 3 : Gestion du travail des manœuvres et des commis	3.1 La communication avec les manœuvres et les commis est efficace
	3.2 La vérification du travail est présente
Critère 4 : Qualité du produit fini	4.1 Le produit est commercialisable
	4.2 Le dressage des assiettes/plats est soigné, harmonieux
	4.3 La recherche et la créativité sont présentes
	4.4 L'envoi est coordonné
Critère 5 : Respect des règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de rangement et de travail en équipe	5.1 Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité sont respectées
	5.2 L'entreposage, la conservation des aliments et le tri des déchets sont conformes
	5.3 La cuisine et ses annexes répondent au plan de nettoyage de l'entreprise
	5.4 L'attitude générale est professionnelle

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 (C) :

Éléments critiques de contexte :

- **Tâches** :
 - Concevoir et rédiger des menus, une carte
 - Elaborer les bons de commande utiles
 - Choisir les fournisseurs adéquats
 - Elaborer la planification des tâches et du personnel suivant les menus/carte, les réservations, en concertation avec le responsable de salle
 - Utiliser tout matériel informatique mis à sa disposition selon les exigences de l'entreprise
- **Mise en situation** :
 - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle
- **Complexité** :
 - Conception et rédaction de 3 menus élaborés (3 services), d'une carte (comprenant 3 entrées, 3 potages, 3 plats, 3 desserts), avec fiches techniques de réalisation
- **Autonomie** :
 - Autonomie d'exécution des tâches dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et du plan de nettoyage, de la tenue professionnelle selon le R.O.I. de l'établissement.
- **Temps de réalisation** :
 - 400' Max 2X les délais prévus par le constructeur.
- **Conditions de réalisation** :
 - cf. profil d'équipement
 - informations données (ex. : promotions fournisseurs, produits saisonniers, mercuriales différentes, liste de fournisseurs, cahier de réservation, ...)

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. UAA4 (C) : Gérer la partie administrative de la cuisine.

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Adéquation du processus	1.1 La conception et la rédaction des documents tiennent compte des contraintes
	1.2 Les règles de rédaction/encodage sont respectées
	1.3 L'outil informatique est utilisé
Critère 2 : Adéquation du résultat	2.1 Les menus/carte sont réalistes et opérationnels
	2.2 La planification des tâches et du personnel est correcte
Critère 3 : Adéquation de la communication	3.1 Les relations avec les différents intervenants sont efficaces

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

GARÇON / SERVEUSE DE RESTAURANT PREMIER(E) CHEF DE RANG

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. Matériel collectif :

- Porte-manteaux
- Cave de jour
- Cave à vins (frigo)
- Frigos boissons
- Machine à glaçons
- Machine à café
- Pompe à bières
- Presse fruits
- Lave verres
- Tables de restaurant carrées, rectangulaires, rondes + chaises
- Desserte
- Chariots roulants
- Table montre
- Cloche à fromages

- Griffe à jambon
- Planche à saumon
- Réchauds pour flambage
- Guéridons
- Table mange debout
- Plaques chauffantes
- Caisse intelligente

Petit matériel :

- Verres vin blanc
- Verres vin rouge
- Verres à eau
- Verres à porto
- Verres à cocktail
- Verres mazagran
- Verres long drinks

- Verres à champagne flûte
- Verres ballon cognac
- Verres short drinks
- Couteaux à poisson
- Fourchettes à poisson
- Cuillères à mets
- Couteaux à mets
- Fourchettes à mets
- Couteaux à steak
- Fourchettes à entremets
- Couteaux à entremets
- Cuillères à entremets
- Cuillères long drinks
- Griffes à homard
- Cuillères à moka
- Cuillères à dégustation
- Cuillères à café
- Pincés à homard
- Fourchettes à huîtres
- Pincés à glace
- Pincés à escargots
- Fourchettes à escargots
- Louches à potage
- Matériel de décoration de table (vases, photophores ...)
- Grandes carafes 1 litre
- Pichets
- Ménagères
- Seaux à vin
- Paniers à vin
- Paniers à pain
- Plateaux inox 40/50
- Sommeliers
- Théières
- Pots à lait

- Cafetières
- Tasses à moka
- Sous-tasse à moka
- Tasses à café
- Sucrier
- Sous-tasses à café
- Bols à consommé
- Verrines diverses
- Assiettes à pain et son couteau
- Assiettes à entremets
- Assiettes à potage
- Assiettes à mets
- Assiettes à huîtres
- Assiettes de présentation
- Assiettes à escargots
- Pince à champagne
- Moulin à poivres
- Cloches inox
- Couteau à fromage
- Matériel divers pour Zakouski
- Coupe à glace
- Soupière
- Saucières
- Carte restaurant
- Tableau chevalet
- Bavoires homard
- Cafetière pour service de cafés spéciaux
- Carafes à décanter/à carafer
- Sucriers doseur
- Rinces doigts
- Nappes et serviettes en tissu et papier
- Platerie diverse

CUISINIER(E) /

CUISINIER(E) TRAVAILLANT SEUL(E)

EQUIPEMENT DE BASE CONFORME A LA LEGISLATION

1. Infrastructure :

- Cuisine froide et chaude
- Hottes
- Locaux annexes : plonge, économat
- Matériel de sécurité
- Matériel d'hygiène (lave-mains, centrale de nettoyage, ...)
- Désinsectiseur
- Vestiaires et toilettes pour le personnel

2. Matériel collectif :

Matériels de préparation

- Petit matériel : louches, coutellerie, ...
- Matériel de pâtisserie
- Trancheuse
- Tables de travail
- Hachoir
- Mixer, bazooka
- Batteur-mélangeur
- Robot multifonctions
- Passoires
- Aiguiseur à couteaux
- Ouvre-boîtes
- Sorbetière
- Gants à usage unique
- Planche de découpe
- Chariot
- Poubelles

Matériels de cuisson

- Batterie de cuisine
- Four multifonctions

- Cuiseur vapeur
- Micro-ondes
- Fourneaux
- Gastronormes
- Tables chauffantes
- Salamandre
- Friteuse
- Bain-marie

Matériels de lavage

- Lave-vaisselle et accessoires
- Evier pour plonge
- Evier légumes
- Table de laverie

Matériels de conditionnement alimentaire

- Boîtes et bacs avec couvercles
- Sous-videuse et sacs
- Films et papiers alimentaires
- Cellule de refroidissement

Stockages à chaud

- Armoires chauffantes
- Chauffe-plats

Stockages à froid

- Chambre froide
- Armoire frigorifique

- Meuble réfrigéré
- Congélateur

INFORMATIONS UTILES (à titre indicatif)

1. Adresses :

AFSCA, HoReCa, BHA, CDC/CDR : centre de compétence et de référence, CTA, fédération des cuisiniers, des traiteurs

2. Sites généralistes :

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

Annexes

Glossaire

Acquis d'apprentissage (A.A.)⁷ : 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.

- **Savoirs⁸** : 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.
- **Aptitudes⁹** : 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).
- **Compétences¹⁰** : 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.)¹¹ : 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'apprentissage¹² : 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)¹³ : 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).

Compétence¹⁴ : 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 professionnelle¹⁵ : 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'apprentissage C.P.U.¹⁶ : 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;

⁷ 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°.

⁸ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.63.

⁹ Ibid, p.60.

¹⁰ Ibid, p.61.

¹¹ Ibid, p.60.

¹² 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.

¹³ 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.

¹⁴ 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°.

¹⁵ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.61.

¹⁶ Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 2, 17°.

- 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 ECVET¹⁷ (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 « *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.)¹⁸ : 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'équipement¹⁹ : 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.)²⁰ : 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.)²¹ : profil qui se compose d'un référentiel métier et d'un référentiel de compétences.

¹⁷ 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°.

¹⁸ Ibid., art. 5, 14°.

¹⁹ Ibid., art. 5, 13°.

²⁰ 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°.

²¹ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.62.

²² 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°.

- **Référentiel métier²²** : 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 professionnelles²³** : référentiel qui liste les activités clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées.

Profil d'évaluation²⁴ : 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.

- **Critères²⁵** : qualité que l'on attend d'un objet évalué.
- **Indicateurs²⁶** : 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 compétences²⁷ : 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 :

- au terme de la cinquième année ainsi que, pour les options de base groupées organisées sur trois ans, de la sixième année;
- 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;
- au cours de la sixième ou de la septième année lorsque l'élève quitte l'établissement avant la fin de l'année scolaire ;
- dans l'enseignement spécialisé, selon les modalités à déterminer par le gouvernement.

²³ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.62.

²⁴ 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°.

²⁵ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.61.

²⁶ Ibid., p.61.

²⁷ Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 2, 19°

Unités d'acquis d'apprentissage (U.A.A.)²⁸ : ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué et validé.

Le cadre francophone des certifications

Descripteurs définissant les niveaux du cadre francophone des certifications (CFC)²⁹

²⁸ *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°.*

²⁹ *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*

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.
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 œuvre 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 œuvre 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 œuvre 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.
----------	--	--	---