

Profil de certification
Garçon/Serveuse de restaurant
Enseignement ordinaire en alternance (article 45)
Approuvé par le Gouvernement en date du 22 / 05 / 2019



Table des matières

Première partie	3
Références du profil de certification	4
Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET.....	5
Correspondance Activités Clés (AC) – Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) du Profil de Formation (PF).....	6
Deuxième partie	7
Unités d'acquis d'apprentissage.....	8
UAA 1 Réaliser un service simple : mise en place, accueil, service, rangement, en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène	8
UAA 2 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	16
Troisième partie	25
Eléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier	26
Quatrième partie	27
Profil d'Evaluation	28
Cinquième partie	33
Profil d'équipement	34
Annexes	37
Glossaire	38
Le cadre francophone des certifications.....	40

Première partie

Références du profil de certification

Intitulé de l'option de base groupée concernée :

Garçon/Serveuse de restaurant

Code de l'option :

4012

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

1 année (à titre indicatif) en alternance

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

Profil de formation du/de la « Garçon/Serveuse de restaurant » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 25 Avril 2013

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

 Dans l'enseignement en alternance : sans objet

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

CQ de Garçon/Serveuse de restaurant

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

Niveau 3

Parcours d'apprentissage

Le parcours d'apprentissage proposé par le profil certification **recommande** un ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA), donne une **estimation temporelle** pour chaque unité et alloue les points ECVET (60 pour l'année).

	UAA ¹ du PC	Intitulé	Nbre de semaines	ECVET
1 ^è année	UAA 1	Réaliser un service simple : mise en place, accueil, service, rangement en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène	13	25
	UAA 2	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	14	35

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 (PM)**, 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 **PF**, 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 PM et les UAA du PF du SFMQ.

LES ACTIVITES CLES	ASSEMBLAGE DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES*	LES UNITES D’ACQUIS D’APPRENTISSAGE :	ASSEMBLAGE DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES**
AC1 : Effectuer la mise en place 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 de 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		

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	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 : Effectuer la mise en place de la salle et de ses annexes</p> <p>AC2 : Accueillir le client</p> <p>AC3 : Effectuer le service</p> <p>AC4 : Nettoyer et remettre en ordre</p>
--	--

1.1. 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 évènements ❖ 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>

1.2. 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 	<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 ❖ 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"> - Le timing nécessaire à l'activité - Les règles de manutention et d'ergonomie - 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 	
---	---	--

1.3. 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 	C. 3 Remplir les frigos de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.

1.4. 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 informatisés et non informatisés - Le bon de commande interne - Le bon de transfert - La feuille de marque 	<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 ❖ 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) 	C. 4 Effectuer la mise en place pour les boissons chaudes de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.

- La feuille d'inventaire	❖ Signaler les anomalies au responsable	
---------------------------	---	--

1.5. 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, de 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^e 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>

1.6. 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 	<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, de courtoisie et de tenue vestimentaire 	<p>C. 6 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'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 • 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"> ❖ S'exprimer, dans la mesure du possible, dans la langue du client • 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 	
--	---	--

1.7. 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 - 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 	<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 • 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 	<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"> - 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"> ❖ 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 » 	
--	--	--

1.8. 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 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Entretien du 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 	<p>C. 8 Nettoyer et remettre en ordre de manière autonome dans le cadre d'une situation simple.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - 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"> ❖ 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 	
---	--	--

1.9. 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>

Glossaire :

- **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

UAA 2	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 : Effectuer la mise en place de la salle et de ses annexes AC2 : Accueillir le client AC3 : Effectuer le service AC5 : Entretenir les contacts avec la clientèle et les clients
--	--

2.1. 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 	C. 10 Gérer les réservations, les annulations de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.

2.2. 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 	<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 	C. 11 Effectuer la mise en place de la salle (y compris le linge de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.

<ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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 flambage, de découpe, de service, de sommellerie 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 défektivité ❖ 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 ❖ Economiser les déplacements ❖ Respecter la chronologie ❖ Respecter le timing ❖ Mémoriser les informations ❖ Utiliser les techniques de communication 	
---	---	--

2.3. 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. 12 Décorer les tables de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.</p>

2.4. 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. 13 Disposer le matériel de service de manière autonome dans le cadre d'une situation relativement simple.</p>

2.5. 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. 14 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>

2.6. 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 	<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^e 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 	<p>C.5. Accueillir, installer et prendre congé du client de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Le vocabulaire et les expressions de base du service en salle dans une 2^{ème} langue 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tenir compte des réservations ❖ Apporter le vestiaire du client si besoin ❖ Accompagner le client jusqu'à la sortie ❖ Prendre congé du client 	
---	--	--

2.6. 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 (2^{ème} 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 (2^{ème} langue : échange minimal thématique) - La gestion des conflits - La diplomatie - Les départements d'un établissement 	<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 ❖ Transférer les doléances du client au responsable ❖ Informer les différents départements ❖ Agir avec discrétion 	<p>C.15 Développer une attitude, une communication et un suivi appropriés de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

2.7. 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 	<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) 	<p>C.16 Conseiller le client de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - 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"> ❖ 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 	
--	---	--

2.8. 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.17 Enregistrer et transmettre les commandes des clients de manière autonome dans la cadre d'une situation complexe.</p>

2.9. 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 - 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 	<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 ❖ 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 	<p>C.18 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"> • 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 	<p>déjeuners, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ S'exprimer dans la langue du client (2ème 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 	
--	---	--

2.10. 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/de la 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/de la garçon/serveuse restaurant 	<p>C.19 Etablir la note et encaisser de manière autonome dans le cadre d'une situation complexe.</p>

2.11. 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/ de la garçon restaurant/ 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.20 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>

Glossaire :

- **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

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.

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.

Quatrième partie

Profil d'Evaluation

Ce profil de certification (PC) a été établi sur base du profil de formation (PF) « **Garçon/Serveuse de restaurant** » produit par le SFMQ.

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

Il y aura lieu de décerner **deux attestations** de validation au total pour l'obtention du Certificat de qualification « **Garçon/Serveuse de restaurant** ».

UAA 1	1 attestation	Réaliser un service simple : mise en place, accueil, service, rangement, en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène.
UAA 2	1 attestation	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 1	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 :

<p>Eléments critiques de contexte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Tâches</u> : Réaliser un service simple c-à-d effectuer <ul style="list-style-type: none"> • 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. - <u>Mise en situation</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle - <u>Complexité</u> : <ul style="list-style-type: none"> • 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. - <u>Autonomie</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Autonomie d'exécution des tâches dans le respect du timing, des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement. - <u>Temps de réalisation</u> : <ul style="list-style-type: none"> • À déterminer par les OEF - <u>Conditions de réalisation</u> : <ul style="list-style-type: none"> • cf. profil d'équipement
--

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

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Respect de la procédure de la mise en place	1.1 Le matériel est bien choisi
	1.2 Les techniques de mise en place sont respectées
	1.3 La chronologie et le timing des opérations sont respectés
	1.4 Le confort du client fait l'objet d'attention
Critère 2 : Adéquation de la communication	2.1 L'accueil est de qualité (y compris dans une 2 ^{ème} langue)
	2.2 Les demandes des clients sont prises en compte
Critère 3 : Cohérence du service	3.1 La chronologie 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 2**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****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. :

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.

Cinquième partie

Profil d'équipement

EQUIPEMENT DE BASE

1. Infrastructure :

- Office
- Cave centrale

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

2. 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
- Bavoirs homard
- Cafetière pour service de cafés spéciaux
- Carafes à décanter/à carafes
- Sucriers doseur
- Rinces doigts
- Nappes et serviettes en tissu et papier
- Platerie diverse

INFORMATIONS UTILES (à titre indicatif)

1. Adresses :
AFSCA, HoReCa, BHA, CDC/CDR : centre de compétence et de référence, CTA
2. Sites généralistes :
 - www.horecawallonie.be
 - www.horecabruxelles.be
 - www.afsca.be

Annexes

Glossaire

Acquis d'apprentissage (A.A.)³ : 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.

- **Savoirs⁴** : 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.
- **Aptitudes⁵** : 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).
- **Compétences⁶** : 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.

³ 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°.

⁴ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.63.

⁵ Ibid, p.60.

⁶ Ibid, p.61.

⁷ Ibid, p.60.

⁸ 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. +

Activités clés (A.C.)⁷ : 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'apprentissage⁸ : 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)⁹ : 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).

Compétence¹⁰ : aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.

Arrêté royal relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, 29 juin 1984, modifié D. 12 juil. 2012, art. 21ter, §3.

⁹ 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.

¹⁰ 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°.

Compétence professionnelle¹¹ : Pratique professionnelle que la réalisation d'une activité clé implique. Les compétences professionnelles sont les opérations qui décrivent les composantes de l'activité clé.

Points ECVET¹² (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.)¹³ : 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'équipement¹⁴ : 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.)¹⁵ : 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.)¹⁶ : profil qui se compose d'un référentiel métier et d'un référentiel de compétences.

- **Référentiel métier¹⁷** : 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 professionnelles¹⁸** : référentiel qui liste les activités clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées.

Profil d'évaluation¹⁹ : 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.

- **Critères²⁰** : qualité que l'on attend d'un objet évalué.
- **Indicateurs²¹** : 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 ? ».

Unités d'acquis d'apprentissage (U.A.A.)²² : ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué et validé.

¹¹ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.61.

¹² 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°.

¹³ Ibid., art. 5, 14°.

¹⁴ Ibid., art. 5, 13°.

¹⁵ 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°.

¹⁶ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.62.

¹⁷ 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°.

¹⁸ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.62.

¹⁹ 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°.

²⁰ Guide méthodologique 2014, Service francophone des métiers et qualifications, version E, Septembre 2014, p.61.

²¹ Ibid., p.61.

²² Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, 24 juil. 1997, modifié par D. 12 juil. 2012, art. 5, 9°.

Le cadre francophone des certifications

Descripteurs définissant les niveaux du cadre francophone des certifications (CFC)²³

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.

²³ Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé «C.F.C», 15 mai 2015

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

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

Niveau 7	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 7	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux hautement spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner d'une maîtrise et d'une réflexion critique en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue de formuler et/ou mettre en 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.