

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**GESTION DES RESERVATIONS ET SERVICE CLASSIQUE -
SUPERVISION DU TRAVAIL EN SALLE**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 452209U21D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 401 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du XXX,
sur avis conforme du Conseil général**

GESTION DES RESERVATIONS ET SERVICE CLASSIQUE - SUPERVISION DU TRAVAIL EN SALLE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté Française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, scolaire et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2 Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant, dans le respect des procédures établies :

pour la gestion des réservations et la réalisation d'un service de type restaurant classique : mise en place, décoration, accueil, conseil, commandes, service, gestion des plaintes, notes et encaissements, rangement, hygiène

- ◆ de gérer les réservations, les annulations ;
- ◆ d'effectuer la mise en place de la salle (y compris le linge) ;
- ◆ de décorer les tables ;
- ◆ de disposer le matériel de service ;
- ◆ d'effectuer les mises en place pour les apéritifs et pour les préparations de cuisine de salle ;
- ◆ d'accueillir, d'installer et de prendre congé du client ;
- ◆ de développer une attitude, une communication et un suivi appropriés ;
- ◆ de conseiller le client ;
- ◆ d'enregistrer et transmettre les commandes des clients ;
- ◆ d'effectuer le service des boissons et des mets et vérifier le stock ;
- ◆ d'établir la note et encaisser ;
- ◆ de respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de rangement et de travail en équipe ;

pour la coordination et la supervision du travail en salle de la mise en place à la fin du service

- ◆ de déterminer le travail de l'équipe dans un bon climat de travail ;
- ◆ de contrôler le bon déroulement du service ;

- ◆ de vérifier le nettoyage, la remise en ordre et le conditionnement en fin de service d'entretenir les contacts avec la clientèle et les collègues.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

*au départ d'une situation pratique significative ,
en disposant de la documentation technique appropriée (modes d'emploi du matériel, fiches techniques de réalisation et de recettes utilisées, ...),
en disposant du matériel, des consommables (matières premières) et de l'équipement nécessaires au restaurant classique (verres, couverts adaptés, ... au menu à servir et produits de nettoyage),
en utilisant le vocabulaire technique adapté de la spécialité,
dans le respect des consignes, des règles professionnelles, des réglementations en vigueur, des règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement,
dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement HoReCa,
dans le respect d'une vision éco-responsable,
en vue de développer des compétences de communication,
en vue de développer une autonomie de décision et d'exécution,*

réaliser les tâches suivantes :

- ◆ réaliser un service simple c'est-à-dire d'effectuer
 - la mise en place de la salle,
 - l'accueil des clients (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.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement « **Service simple de salle** », n° de code 452205U11D1 classée dans l'enseignement secondaire inférieur de transition.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,
dans le respect des tableaux annexés (COPROFOR 04 du SFMQ),**

*en disposant du matériel, des consommables (matières premières), des produits adéquats et en quantité suffisante,
en disposant de l'équipement nécessaire à une cuisine de restaurant classique,
en disposant de la documentation technique appropriée (modes d'emploi du matériel, fiches techniques de réalisation et de recettes utilisées),
en effectuant la préparation et le rangement de la zone de travail,
dans le respect des consignes, des règles professionnelles, des réglementations en vigueur, des règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement,*

dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement HoReCa,
dans le respect d'une vision éco-responsable,
en utilisant le vocabulaire technique de la profession et en développant des compétences de communication,
au départ d'une situation pratique significative,
en tenant compte, pour l'organisation de l'épreuve, des éléments critiques de contexte se trouvant dans le profil d'évaluation en annexe :

- *la mise en situation (contexte),*
- *la complexité (le niveau de difficulté),*
- *l'autonomie,*
- *le temps de réalisation,*
- *les conditions de réalisation,*

en tenant compte des critères et des indicateurs globalisants incontournables se trouvant dans ce même profil d'évaluation,

dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement HoReCa,

de réaliser les tâches suivantes :

pour la gestion des réservations et service classique (afin d'atteindre l'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 hygiène¹)

- ◆ réaliser un service de restaurant classique :
 - la prise des réservations 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, 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, ...

pour la supervision du travail en salle (afin d'atteindre l'UAA 3 : coordonner et superviser le travail en salle de la mise en place à la fin du service²)

- ◆ 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,

¹ Hormis les compétences en seconde langue

² Hormis les compétences en seconde langue

- l'accueil des clients,
- le bon déroulement du service (menus/carte),
- le nettoyage et la remise en ordre,
- le conseil des vins en accord avec les mets,
- une découpe et un flambage.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le niveau d'aisance et de qualité du contact,
- ◆ le niveau d'aisance et de qualité des gestes professionnels,
- ◆ la justification du choix du mode opératoire et du matériel utilisé,
- ◆ le niveau d'organisation et des méthodes de travail.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

en utilisant le vocabulaire technique et professionnel,

en disposant de la documentation technique appropriée (modes d'emploi du matériel, fiches techniques de réalisation et de recettes utilisées...),

en disposant du matériel, des consommables (matières premières) et de l'équipement nécessaires à la salle d'un restaurant classique,

dans le respect des consignes, des règles professionnelles, des réglementations en vigueur, des règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement,

dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement HoReCa,

dans le respect d'une vision éco-responsable,

en vue de développer des compétences de communication,

4.1.1. Gestion des réservations et service classique : technologie

au départ d'une situation professionnellement significative : tirage au sort d'un menu 4 services (entrée/potage, plat, fromage, dessert) à servir à 2 tables de 2 couverts,

en vue de développer une autonomie d'exécution,

- ◆ de gérer les réservations, les annulations :
 - d'identifier le matériel et les directives spécifiques à l'établissement en ce qui concerne les réservations et la prise de note,
 - de développer les techniques d'expression et de communication,
 - d'énumérer les éléments indispensables d'une réservation ;
- ◆ en ce qui concerne la mise en place de la salle (y compris le linge) :
 - d'établir le calendrier des réservations et des manifestations diverses,
 - de calculer le ratio d'occupation et d'implantation,
 - d'identifier les différentes pièces et qualités de linge,
 - d'expliquer les techniques de nappage, les nouvelles tendances en matière de dressage,

- d'énumérer et de décrire la disposition de la vaisselle, des verres, des couverts, du matériel de service, de banquets, de petits déjeuners, de flambage, de découpe, de sommellerie... ,
- d'énumérer et de décrire le matériel de cuisine de salle en adéquation avec les mets à servir dans le respect des procédures et des règles classiques,
- d'énoncer les techniques de communication spécifiques entre la salle et la cuisine,
- de nommer les mets à servir (menu/carte/petits déjeuners/banquets, ...) ;
- ◆ en ce qui concerne la décoration des tables :
 - d'identifier des techniques de pliage des serviettes,
 - de décrire l'harmonie des formes, des couleurs,
 - de citer les différentes décorations possibles,
 - d'énoncer les procédures, les règles qui régissent la disposition des décorations de table,
 - d'énoncer les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) ;
- ◆ en ce qui concerne les mises en place pour les apéritifs et pour les préparations de cuisine de salle :
 - d'énumérer le matériel électrique/non électrique,
 - d'identifier les différents apéritifs à base de vin, d'alcool, ...
 - d'identifier les préparations spécifiques de cuisine de salle,
 - d'énoncer les BPH y compris le conditionnement,
 - d'appréhender le vocabulaire et les expressions de base du service en salle;
- ◆ de développer une attitude, une communication et un suivi appropriés :
 - d'appréhender l'accueil et le service:
 - les techniques d'accueil,
 - la présentation, l'attitude, le regard, le sourire, les gestes et les postures, le langage,
 - les formules d'accueil, le vocabulaire et les expressions de base du service en salle),
 - l'écoute active, l'attention, la reformulation, la présentation, le langage,
 - d'expliquer l'attitude à utiliser afin de gérer des conflits ;
- ◆ de conseiller le client :
 - de décrire les techniques et l'argumentation de vente,
 - d'énumérer la composition et le temps de préparation des mets,
 - de citer les appellations,
 - d'identifier les allergènes et les régimes,
 - de décrire les bases de sommellerie,
 - d'identifier et de justifier les accords mets/boissons,
 - d'énumérer les produits de saison, du mois
 - d'expliquer la législation en matière de vente de boissons alcoolisées ;
- ◆ d'enregistrer et de transmettre les commandes des clients :
 - de rédiger les différents bons de commande,
 - d'identifier le matériel spécifique à l'enregistrement des commandes, la caisse enregistreuse/le logiciel,
 - d'énoncer les demandes particulières (appoints de cuisson, sans sel, ...),
 - d'expliquer le fonctionnement du matériel d'enregistrement : la caisse enregistreuse/le logiciel,

- d'expliquer la législation spécifique à l'enregistrement des commandes,
 - d'énumérer les particularités de service,
 - de définir les règles d'annonce,
 - de définir les techniques/éléments de communication du personnel de salle,
 - de définir les différents départements,
 - d'expliquer l'organisation du service en salle suivant les desiderata du client et/ou de la cuisine ;
- ◆ en ce qui concerne le service des boissons, des mets et la gestion du stock :
- d'énoncer les différentes caractéristiques des boissons (origine, fabrication, associations mets/boissons en fonction de la carte) :
 - les apéritifs simples, composés,
 - les cocktails,
 - les vins (types, appellations, cépages),
 - les bières,
 - les eaux,
 - les softs,
 - de décrire la préparation des boissons (apéritifs simples, composés , cocktails, ...),
 - d'identifier les priorités de préparation,
 - d'énoncer les bases de sommellerie,
 - d'énoncer les dosages, verres et garnitures appropriés selon les standards professionnels,
 - de citer le matériel spécifique de service des boissons,
 - de définir l'état du stock du jour,
 - de décrire le cahier de cave,
 - de citer des logiciels de gestion des stocks,
 - de définir les règles de service des mets et des boissons,
 - d'expliquer :
 - les températures de service,
 - les techniques de port,
 - les techniques de passage de porte,
 - les règles de préséance,
 - le mode de dressage des mets,
 - les types de couverts,
 - la communication avec la cuisine,
 - le matériel de cuisine de salle,
 - d'énoncer la composition des mets,
 - d'identifier les types de services et les techniques de présentation :
 - à l'américaine,
 - à l'anglaise,
 - à la française,
 - à la russe,
 - cloché,
 - banquets,
 - petits déjeuners,
 - ...
 - d'expliquer :
 - le service banquet (synchronisé/unitaire, matériel de cuisine de salle)
 - le service des petits déjeuners,
 - la chronologie des tâches,

- d'identifier les techniques de présentation, de mémorisation,
- d'énoncer les règles de confort du client,
- d'énoncer les familles de fromages et leurs accompagnements ;
- ◆ d'expliquer l'établissement d'une note et son encaissement sur base :
 - des tarifs,
 - des bons de commande,
 - des différents taux de TVA,
 - des modes de paiement ;
- ◆ d'expliquer les méthodes de gestion de plainte.

4.1.2 Supervision du travail en salle : technologie

au départ d'une situation professionnellement significative : minimum deux tables (dont 1 de 4 couverts) et minimum 2 couverts par table, en toute autonomie d'exécution des tâches,

- ◆ de déterminer le travail de l'équipe dans un bon climat de travail :
 - d'énoncer les responsabilités du premier chef de rang,
 - d'énoncer des techniques de communication,
 - de définir des techniques de gestion de conflit,
 - d'énoncer l'organisation spécifique de l'établissement,
 - de décrire les techniques de base de management,
 - d'énoncer des techniques de motivation,
 - d'expliquer les fonctions du personnel de salle et des annexes,
 - d'expliquer les tâches à réaliser/à répartir,
 - de décrire le planning,
 - de différencier les types de consignes ;
- ◆ de contrôler le bon déroulement du service :
 - de décrire :
 - des techniques de communication,
 - la chronologie du service,
 - les types de service,
 - les techniques, règles de débarrassage, de port,
 - d'identifier les vins : les types de vin, la nomenclature des appellations, les cépages,
 - de définir les profils de clientèle,
 - de définir les types d'établissement,
 - d'identifier les points d'attention du service,
 - de décrire les annonces en cuisine,
 - d'identifier les priorités des interventions,
 - d'expliquer le service,
 - d'expliquer la gestion du stress, des conflits,
 - d'identifier les situations imprévues (réservation modifiée, malaise, abus d'alcool, panne technique, météo, agression, ...) ;
- ◆ de vérifier le nettoyage, la remise en ordre et le conditionnement en fin de service
 - de décrire :

- des techniques de communication,
- les fonctions du personnel,
- l'aménagement des locaux,
- 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 modalités de service des fournisseurs,
- les produits (identification, classification, quantité, étiquetage)
- les documents de traçabilité,
- les règles de stockage de l'établissement/traçabilité,
- les conditions de stockage (temps, température),
- de définir :
 - les consignes/instructions spécifiques,
 - les tâches à réaliser/le planning,
 - le plan de nettoyage de l'établissement,
 - des méthodes de débriefing.

4.2.1. Gestion des réservations et service classique : travaux pratiques

au départ d'une situation professionnellement significative : tirage au sort d'un menu 4 services (entrée/potage, plat, fromage, dessert) à servir à 2 tables de 2 couverts, en vue de développer une autonomie d'exécution,

- ◆ de gérer les réservations, les annulations :
 - de s'adapter à un matériel spécifique :
 - de répondre par téléphone,
 - de prendre note,
 - d'informer son responsable,
 - de compléter un planning,
 - d'utiliser un logiciel de réservation,
 - d'appliquer les règles de l'établissement :
 - de répondre aux demandes/aux questions,
 - de reformuler la réservation, l'annulation ;
- ◆ d'effectuer la mise en place de la salle (y compris le matériel de service et le linge) :
 - de s'orienter dans les locaux et les annexes,
 - d'identifier l'utilisation du mobilier de restaurant et de service,
 - de transposer/reproduire le plan de salle dans la pratique,
 - d'associer l'aménagement de la salle avec les informations contenues dans le livre des réservations,
 - de monter la carcasse,
 - d'identifier le mobilier,
 - d'inventorier le matériel,
 - de vérifier le matériel,
 - d'écarter le matériel défectueux :
 - d'observer l'ensemble des détails,
 - de détecter un manque, un problème, une défectuosité,
 - d'appliquer les règles de disposition et d'espacement entre les clients,
 - d'identifier les différentes sortes de couverts, vaisselle et autre matériel à dresser selon les besoins du service,

- de placer un molleton,
- d'adapter le nappage en fonction du mobilier et de la circonstance,
- d'appliquer les techniques de nappage,
- d'associer le matériel à dresser en fonction d'un menu/d'une carte/de directives/des particularités du jour,
- d'appliquer les règles de disposition des verres, couverts et vaisselle,
- d'appliquer les techniques, les procédures et les règles de l'établissement,
- de s'informer en cuisine (type de service, composition des mets, allergènes, ...),
- d'appliquer une procédure,
- d'effectuer le transport de la vaisselle selon les règles de service (assiettes, couverts, plats, verres, ...) :
 - d'identifier les techniques à utiliser en fonction du matériel à porter,
 - de mettre en pratique ces techniques en faisant preuve d'adresse,
 - d'adapter sa posture aux règles de manutention et d'ergonomie,
- de rationaliser les déplacements,
- de respecter la chronologie,
- de respecter le timing,
- d'adapter le matériel de service/d'office aux mets à servir,
- de prévoir le plateau des couverts de service,
- de mémoriser les informations,
- d'utiliser les techniques de communication ;
- ◆ de décorer les tables :
 - de faire preuve de créativité,
 - d'appliquer les règles d'harmonie des formes, des couleurs,
 - de choisir des produits de saison,
 - de choisir les décorations en fonction de l'événement,
 - d'appliquer les règles qui régissent la disposition des décorations,
 - de sélectionner le type de pliage,
 - de plier et de dresser les serviettes en suivant les normes d'hygiène en vigueur,
 - d'adapter le pliage à la qualité des serviettes,
 - d'appliquer les techniques, les procédures et les règles de l'établissement ;
- ◆ de disposer le matériel de service :
 - d'adapter le matériel de service/d'office aux mets à servir,
 - de prévoir le plateau des couverts de service,
 - d'effectuer le transport de la vaisselle selon les procédures et les règles de service (assiettes, couverts, plats, verres, ...) :
 - d'identifier les techniques à utiliser en fonction du matériel à porter,
 - de mettre en pratique ces techniques en faisant preuve d'adresse,
 - d'adapter sa posture aux règles de manutention et d'ergonomie,
 - de s'informer en cuisine,
 - de mémoriser les informations ;
- ◆ d'effectuer les mises en place pour les apéritifs et pour les préparations de cuisine de salle :
 - d'identifier et mettre en place le matériel, les matières premières, les accompagnements, les boissons, les garnitures, le plateau à épices, les apéritifs,

- de ranger, d'exposer et de conditionner les boissons selon les règles et les directives de l'établissement,
- d'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,
- de signaler les anomalies au maître d'hôtel/aux fournisseurs/au directeur du restaurant/à l'économat ,
- de classer les documents ;
- ◆ d'accueillir, d'installer et de prendre congé du client en respectant les règles de préséance, de déontologie, de politesse et de courtoisie :
 - de vérifier la température des locaux,
 - d'éclairer les locaux,
 - de prévoir un fond sonore adapté à la clientèle et au moment de la journée,
 - d'adapter les règles de préséance et de savoir-vivre à la situation pratique,
 - d'identifier le type de client pour personnaliser l'accueil,
 - d'accueillir le client,
 - de choisir un vocabulaire adapté,
 - de s'exprimer avec correction,
 - de ranger le vêtement ou d'indiquer le vestiaire au client,
 - d'appliquer la législation en vigueur pour l'organisation du vestiaire,
 - de diriger le client vers la table réservée ou de son choix ou disponible,
 - d'appliquer les règles pour l'installation du client,
 - de consulter le livre de réservations,
 - de tenir compte des réservations ;
 - d'apporter le vestiaire du client si besoin,
 - d'accompagner le client jusqu'à la sortie,
 - de prendre congé du client ;
- ◆ de développer une attitude, une communication et un suivi appropriés :
 - de développer un comportement adapté à tout type de clientèle,
 - d'adopter des attitudes et des comportements adaptés au travail en équipe,
 - d'appliquer les règles de préséance, de déontologie, de politesse, de courtoisie et de tenue vestimentaire,
 - de s'exprimer :
 - de se présenter et d'accueillir le client,
 - de prendre une réservation,
 - de présenter une carte, un menu, des apéritifs, des boissons, ...
 - de prendre une commande,
 - de servir le client et répondre aux questions du client,
 - de donner l'addition et de prendre congé,
 - de communiquer des messages clairs et précis, en utilisant le vocabulaire technique adéquat,
 - de s'exprimer clairement,
 - de travailler avec discrétion, soin, rapidité,
 - de transférer les doléances du client au responsable de salle,
 - d'informer les différents départements ;
- ◆ de conseiller le client :

- de s'adresser à l'ensemble des convives,
 - de présenter/expliciter les cartes des mets, des menus, des apéritifs et des boissons,
 - de présenter les suggestions/manquements du jour au client,
 - de présenter les produits qui doivent être vendus en accord avec le chef de cuisine,
 - de promouvoir les produits du jour,
 - de maîtriser la connaissance des appellations classiques,
 - de tenir compte des allergènes et des régimes,
 - de maîtriser les différents timings de préparation des mets,
 - de déterminer les besoins du client (pressé, repas de fête, ...),
 - d'adapter la commande du client en fonction du temps de production en cuisine,
 - de s'assurer de la satisfaction du client,
 - de conseiller le client sur les accords vins/boissons/mets,
 - de vendre des boissons (apéritifs, cocktails, eaux, bières, boissons chaudes)/la sélection de vins qui va satisfaire le client ;
- ◆ d'enregistrer et de transmettre les commandes des clients :
 - d'enregistrer et de rédiger les différents bons de commande,
 - de s'assurer auprès du client des particularités de service,
 - de préciser sur le bon de commande des particularités de service,
 - d'encoder les commandes au fur et à mesure de leur réception,
 - de transmettre la commande dans l'ordre du service,
 - de respecter les procédures en application dans l'établissement,
 - d'annoncer correctement les commandes aux différents services,
 - d'informer les collègues ;
- ◆ d'effectuer le service des boissons, des mets et vérifier le stock :
 - d'identifier les caractéristiques des diverses boissons,
 - de suggérer une association mets/boisson,
 - de synchroniser la préparation de la commande avec les mets à servir,
 - de présenter les boissons selon les consignes de l'établissement,
 - de préparer les boissons en utilisant les nouvelles technologies,
 - d'utiliser le matériel adéquat, pour le service, pour le maintien des températures des boissons,
 - de surveiller l'état du stock des différentes boissons,
 - de signaler au responsable lorsque des boissons risquent de manquer,
 - de différencier les types de services en fonction de la boisson à servir et du matériel à utiliser,
 - de choisir la technique appropriée pour le service :
 - des apéritifs simples, composés,
 - des cocktails,
 - des vins,
 - des bières,
 - des eaux,
 - des softs, ...
 - d'effectuer le transport des boissons en respectant les règles de service approprié,
 - d'appliquer les règles de préséance,
 - d'adapter son rythme de travail selon l'avancée du service,

- d'organiser son travail selon les règles de service,
- de vérifier le matériel nécessaire au client,
- de rectifier les couverts,
- de faire suivre les bons de commande selon les informations reçues,
- d'identifier les types de service et le matériel professionnel en adéquation avec les mets à servir,
- d'identifier le matériel professionnel pour les différents mets à servir,
- de préparer le matériel,
- d'utiliser le matériel adapté,
- d'effectuer le service, les découpes, les flambages (y compris le plateau de fromages),
- d'appliquer le déroulement qui convient (banquet, buffets, petits déjeuners, ...),
- de respecter le choix du client,
- d'observer avec une attention discrète l'évolution du repas,
- d'anticiper les demandes,
- de répondre le plus souvent possible aux besoins du client,
- de veiller à l'ordre et à la propreté,
- d'appliquer les BPH ;
- ◆ d'établir la note et encaisser :
 - d'associer les prix aux consommations,
 - d'utiliser le système de paiement de l'établissement,
 - de rédiger la note,
 - d'établir la souche TVA,
 - d'adapter la présentation de la note selon l'établissement,
 - de vérifier la justesse de l'addition,
 - de transférer la note au service facturation de l'établissement,
 - d'utiliser les différentes possibilités de règlement,
 - de rendre la monnaie, le cas échéant,
 - d'anticiper les éventuels problèmes,
 - d'utiliser l'écoute active,
 - de consulter son supérieur en cas d'interrogation ou de problème,
 - de gérer les problèmes relevant de la compétence du garçon/serveuse de restaurant.

4.2.2. Travaux pratiques : supervision du travail en salle

au départ d'une situation professionnellement significative : minimum deux tables (dont 1 de 4 couverts) et minimum 2 couverts par table,

en toute autonomie d'exécution des tâches,

- ◆ de déterminer le travail de l'équipe dans un bon climat de travail :
 - d'établir le planning des tâches et du personnel de salle et des annexes en collaboration avec le maître d'hôtel et/ou le responsable,
 - d'intégrer les consignes de départ du maître d'hôtel et/ou du responsable (briefing),
 - de s'assurer de la compréhension des consignes,
 - d'observer l'organisation du travail,

- de vérifier le travail des collaborateurs de salle et des annexes,
- de repérer les manquements et les imperfections,
- d'informer sur les spécificités de l'établissement,
- de motiver son équipe,
- de veiller à un bon climat de travail ;
- ◆ de contrôler le bon déroulement du service :
 - d'être présent en salle,
 - d'appliquer les techniques de communication,
 - d'identifier les caractéristiques des vins,
 - s'exprimer :
 - 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,
 - d'observer le déroulement du service,
 - d'identifier les exigences, les manquements et les imperfections,
 - de s'assurer de l'application des techniques, des règles de débarrassage, de présence en vigueur dans l'établissement tout au long du service,
 - de prioriser ses interventions,
 - de prendre des dispositions en cas d'anomalie/imprévu constatés,
 - d'intervenir selon les exigences du service,
 - de prêter attention au confort du client en toute discrétion,
 - de communiquer avec la cuisine et ses collaborateurs,
 - d'agir en fonction des attentes et des demandes des clients,
 - d'agir avec diplomatie,
 - d'appliquer les techniques de gestion de stress et de gestion de conflits,
 - de prendre des décisions ;
- ◆ de vérifier le nettoyage, la remise en ordre et le conditionnement en fin de service :
 - d'établir le planning des tâches,
 - d'observer l'organisation du travail,
 - de repérer les manquements et les imperfections,
 - de donner les consignes pour les corrections (débriefer),
 - de prendre des dispositions en cas d'anomalie/imprévu constatés (débriefer),
 - de vérifier/contrôler :
 - 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,
 - d'appliquer le système d'autocontrôle.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Gestion des réservations et service classique : technologie	CT	B	16
Gestion des réservations et service classique : travaux pratiques	PP	L	100
Supervision du travail en salle : technologie	CT	B	16
Supervision du travail en salle : travaux pratiques	PP	L	60
7.2. Part d'autonomie		P	48
Total des périodes			240

Profil d'évaluation

Dépôt ChaCA 01/03/2013

GARÇON / SERVEUSE RESTAURANT

Les métiers décrits par le SFMA sont accessibles aux hommes et aux femmes, selon les directives légales en la matière. Afin de faciliter la lecture, les métiers sont désignés par le genre grammatical masculin dans la suite du document.

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 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

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.cf. fiche outil COPROFOR-04.

PREMIER(E) CHEF DE RANG

Les métiers décrits par le SFMQ sont accessibles aux hommes et aux femmes, selon les directives légales en la matière. Afin de faciliter la lecture, les métiers sont désignés par le genre grammatical masculin dans la suite du document.

UAA3 : Coordonner et superviser le travail en salle de la mise en place à la fin du service

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA3 :

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** :
 - Minimum deux tables (dont 1 de 4 couverts) et minimum 2 couverts par table.
- **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'EVALUATION S.F.M.Q. :

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 flambage 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.cf. fiche outil COPROFOR-04.

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.cf. fiche outil COPROFOR-04.