

CCPQ

Bd Pachéco 19 – boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

E-mail : <mailto:ccpq@profor.be>
www.enseignement.be

4. HOTELLERIE - ALIMENTATION

**4.1. HOTELLERIE-RESTAURATION-CUISINE DE
COLLECTIVITE**

COMMIS DE SALLE

PROFIL DE FORMATION (Spécifique Art. 45/47)

PQ ayant généré le PF : Commis de salle	Accord du Conseil Général	Le 15 mai 2003
	Confirmation du Parlement	

LE METIER

Le commis de salle est un exécutant qui travaille selon les instructions du responsable.

- Il/Elle effectue le mastic et la mise en place.
- Il/Elle participe à l'accueil du client.
- Il/Elle aide au service.
- Il/Elle participe à la maintenance et à la remise en ordre.
- Il/Elle travaille dans le respect des règles d'environnement, d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie.
- Il/Elle respecte les règles de savoir-vivre.
- Il/Elle collabore avec les autres membres du personnel.

REMERCIEMENTS

NOUS REMERCIONS TOUTES LES PERSONNES, TOUS LES ORGANISMES PROFESSIONNELS QUI, A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT, ONT APORTE LEUR COOPERATION ET LEUR SOUTIEN.

Annick MARCHESINI

Nicole MONTIGNY-MILLING
Joëlle BONFOND-PIEDBOEUF

**Présidente de la Commission
Consultative
« Hôtellerie - Alimentation »**

Chargées de mission

Ont collaboré à l'élaboration du profil :

Les représentants :

- D'HORECA Wallonie,
- Des Maîtres Cuisiniers de Belgique,
- De l'Académie Culinaire de France, délégation BENELUX ,
- De la Fédération Nationale des Maîtres d'Hôtel de Belgique ;
- Des organisations syndicales interprofessionnelles et professionnelles ;
- De l'Inspection de la Communauté Française ;
- De l'enseignement secondaire ;
- De l'enseignement spécialisé ;
- De la formation en alternance et des CEFA,
- De l'enseignement de promotion sociale ;
- De l'Institut de Formation Permanente pour les classes Moyennes et les Petites et Moyennes Entreprises (IFPME) .

TABLE DES MATIERES

I. FONCTIONS TECHNIQUES

	page
Fonction 01 Nettoyer	5
Fonction 02 Effectuer la mise en place	6
Fonction 03 Participer à l'accueil du client	8
Fonction 04 Aider au service	9
Fonction 05 Remettre en ordre	10
Fonction 06 Participer à la mise en place et au service de banquets et de buffets	11

II. FONCTIONS TRANSVERSALES

Fonction 01 Respecter l'environnement	12
Fonction 02 Respecter les normes d'ergonomie et les règles de sécurité et d'hygiène	13
Fonction 03 Respecter le code du travail	14
Fonction 04 S'intégrer dans la vie professionnelle	15

I. FONCTIONS TECHNIQUES

Fonction 01 : Nettoyer.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Entretien le matériel (mastic) de salle et le mobilier.	1.1.1. Faire preuve de soin.	CM	Le restaurant est prêt pour accueillir le client.
	1.1.2. <i>Avoir le souci de la perfection.</i>	CEF/ CEP	
	1.1.3. Utiliser les produits d'entretien à bon escient et avec économie.	CM	
	1.1.4. Appliquer les techniques de maintenance du matériel et du mobilier.	CM	

Fonction 02 : Effectuer la mise en place.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Disposer : <ul style="list-style-type: none"> - les tables et les chaises, le linge de table, les couverts, la vaisselle - le matériel de service. 	2.1.1. Respecter le plan de disposition des tables.	CM	L'apprenant(e) applique les règles d'adéquation dans le cadre des plats courants.
	2.1.2. Distinguer et dresser les différentes sortes de couverts et de vaisselles en respectant les règles.	CM	
	2.1.3. Appliquer les règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire pour effectuer cette tâche.	CM	
2.2. Remplir les frigos de boissons et rassembler les matières premières pour les apéritifs, les desserts, le café.	2.2.1. Appliquer les techniques de manutention et respecter les règles d'ergonomie..	CM	Il/ elle manipule les charges lourdes selon les règles appropriées.
	2.2.2. Réunir et disposer les matières premières et le matériel nécessaires.	CM	
	2.2.3. Compléter l'assortiment.	CM	
2.3. Organiser l'office et disposer les tables de service.	2.3.1. Réunir et disposer les matières premières et le matériel nécessaires.	CM	
	2.3.2. Compléter l'assortiment.	CM	
2.4. Adapter les couverts aux mets proposés.	2.4.1. Appliquer les règles d'adéquation entre les mets à servir et les couverts à utiliser.	CM	Il/ elle applique les règles d'adéquation dans le cadre des plats courants.

Fonction 03 : Participer à l'accueil du client.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Saluer le client.	3.1.1. Respecter la tenue et la présentation imposées par la maison et veiller à son hygiène personnelle.	CM	
	3.1.2. S'exprimer clairement et calmement.	CM	
	3.1.3. Respecter les règles de savoir-vivre.	CM	
	3.1.4. <i>Respecter les règles de préséance.</i>	CEF/ CEP	
3.2. S'occuper du vestiaire des clients.	3.2.1. Ranger les vêtements avec soin selon un ordre de classement préconisé par l'établissement.	CM	

Fonction 04 : Aider au service.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. Enlever les boissons et les mets.	4.1.1. Appliquer les techniques de port et de transport.	CM	II/ elle coordonne ses mouvements.
	4.1.2. <i>Travailler à un rythme soutenu.</i>	CEF/ CEP	
	4.1.3. <i>Faire preuve de résistance physique (jambe, dos et bras) et d'équilibre .</i>	CEF/ CEP	
4.2. Servir les boissons.	4.2.1. Appliquer les techniques de service.	CM	II/ elle applique les techniques de service dans le cadre des boissons simples.
	4.2.2. Travailler avec soin.	CM	
	4.2.3. Respecter les règles de savoir-vivre	CM	
	4.2.4. <i>Respecter les règles de préséance.</i>	CEF/ CEP	
	4.2.5. <i>Travailler à un rythme soutenu.</i>	CEF/ CEP	
	4.2.6. <i>Faire preuve de dextérité.</i>	CEF/ CEP	
4.3. Assister son responsable pendant le service.	4.3.1. Respecter les instructions du responsable.	CM	II/ elle facilite le service.
	4.3.2. <i>Exécuter les instructions avec rapidité et correction.</i>	CEF/ CEP	
	4.3.3. Appliquer les techniques de service adéquates.	CM	
	4.3.4. Etre attentif à l'évolution du service.	CM	

	4.3.5. Faire appel au responsable si nécessaire.	CM	
4.4. Débarrasser les tables durant le service.	4.4.1. Travailler avec discrétion et propreté.	CM	
4.5. Redresser les tables pendant le service.	4.5.1. Appliquer les règles de dressage spécifiques.	CM	Il/ elle effectue le changement avec rapidité et discrétion sans le cadre de plats courants.

Fonction 05 : Remettre en ordre.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1. Débarrasser les tables à la fin du service.	5.1.1. Travailler d'une manière rationnelle avec discrétion et propreté.	CM	
5.2. Ranger le matériel de service, le linge, les décorations, les vidanges.	5.2.1. Travailler d'une manière rationnelle.	CM	
	5.2.2. Classer et ranger selon les instructions.	CM	
5.3. Assurer l'ordre et la netteté dans la salle à l'exception du grand nettoyage .	5.3.1. Respecter les instructions du responsable .	CM	
	5.3.2. Ranger le matériel, la salle, l'office et les annexes.	CM	

Fonction 06 : Participer à la mise en place et au service de banquets et de buffets .

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
6.1. Aider à assurer les services spécifiques.	6.1.1. Appliquer les consignes et respecter les horaires.	CM	
	6.1.2. <i>S'adapter aux lieux et situations.</i>	CEF/ CEP	
	6.1.3. <i>Travailler avec efficacité.</i>	CEF/ CEP	

II. FONCTIONS TRANSVERSALES

Fonction 01 : Respecter l'environnement.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Procéder au tri des matières.	1.1.1. Identifier, appliquer les différentes façons de trier et évacuer.	CM	
	1.1.2. Travailler en respectant les normes d'environnement, de la mise en place à la fin du service, selon la législation en vigueur.	CM	

Fonction 02 : Respecter les normes d'ergonomie et les règles de sécurité et d'hygiène.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Prendre connaissance des normes et des règles.	2.1.1. Appliquer, selon la législation en vigueur, les règles : - d'hygiène personnelle et professionnelle - de sécurité - de santé et d'ergonomie.	CM	
	2.1.2. Décrypter les pictogrammes.	CM	
	2.1.3. Respecter la législation en vigueur sur le traitement des denrées .	CM	

Fonction 03 : Prendre connaissance des normes et des règles.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Prendre connaissance de la réglementation en vigueur.	3.1.1. <i>Respecter les différents articles de la législation sur le travail.</i>	CEF/ CEP	
	3.1.2. Respecter le Règlement d'Ordre Intérieur.	CM	

Fonction 04 : S'intégrer dans la vie professionnelle.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. Adapter son rythme de travail aux nécessités du service.	4.1.1. Respecter les horaires .	CM	Il/elle s'adapte à tout dépassement d'horaire à condition que celui-ci reste dans le cadre légal.
	4.1.2. S'adapter à la flexibilité inhérente au métier.	CM	
	4.1.3. Supporter la station debout et les variations de température.	CM	
	<i>4.1.4. Assurer un rythme de travail accéléré.</i>	CEF/ CEP	
	4.1.5. Se présenter de façon impeccable et dans la tenue exigée.	CM	
	4.1.6. Respecter les consignes données.	CM	
4.2. Entretien de bonnes relations avec les autres membres du personnel.	4.2.1. Collaborer avec les autres membres du personnel.	CM	
	<i>4.2.2. Aider ses coéquipiers.</i>	CEF/ CEP	
4.3. Prendre en compte le travail des autres membres du personnel.	4.3.1. Respecter le travail du plongeur, du personnel d'entretien, du personnel de cuisine et de salle.	CM	
	<i>4.3.2. Veiller à la réputation de l'établissement.</i>	CEF/ CEP	
4.4. Appliquer les règles d'éthique et de déontologie.	4.4.1. Faire preuve d'honnêteté, de discrétion, de politesse et de savoir-vivre vis-à-vis de tous les membres du personnel, vis-à-vis des clients, ...	CM	
4.5. S'impliquer dans son travail.	4.5.1. Faire preuve de motivation.	CEF/ CEP	

4.5.2. <i>Faire preuve de clairvoyance.</i>	CEF/ CEP	
4.5.3. <i>Faire preuve de polyvalence.</i>	CEF/ CEP	
4.5.4. <i>Faire preuve d'initiative à bon esient.</i>	CEF/ CEP	