

## CCPQ

Rue A. Lavallée, 1  
1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

E-mail : [ccpq@profor.br](mailto:ccpq@profor.br)  
[www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

### 4. HOTELLERIE - ALIMENTATION

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

### HOTELIER – RESTAURATEUR / HOTELIERE - RESTAURATRICE

### PROFIL DE FORMATION (CQ6 T)

PQ ayant généré le PF : - Réceptionniste en établissement hôtelier

- Serveur/Serveuse – garçon de restaurant classique

- Cuisinier/Cuisinière de restaurant classique et de collectivité

Accord du Conseil Général

Le 2 juillet 1998

Confirmation du Parlement

Le 8 mars 1999

## LE METIER

### 1. LA JUSTIFICATION DE LA PROPOSITION

Dans la formation actuelle organisée au niveau de l'enseignement secondaire, la dimension hébergement est pratiquement absente et des grilles-horaires et des programmes. Les écoles dites aujourd'hui « hôtelières » sont en réalité des écoles de restauration préparant à l'exercice du métier de cuisinier et de garçon / fille de salle.

La Commission consultative Hôtellerie-Alimentation, sur base des travaux des groupes de travail (hébergement, cuisine classique et salle), propose de combler le vide constaté et de prévoir un profil de formation **Employé en hôtellerie et en restauration**.

Pour deux raisons essentiellement :

#### La polyvalence :

Se plaçant dans l'optique du rôle de l'enseignement secondaire, la Commission consultative estime que la polyvalence, lorsqu'elle est cohérente, est une source d'ouverture pour le jeune en formation et d'une meilleure conscience et d'une meilleure maîtrise des compétences de base.

#### La réalité économique

Elle demande cette polyvalence et l'hôtelier-restaurateur, dans son entreprise familiale, doit avoir été préparé à assumer les compétences relevant du réceptionniste, du garçon de restaurant et du cuisinier. C'est ce « profil » d'ailleurs que recherche l'employeur.

### 2. LE CADRE DE LA FORMATION

L'enseignement secondaire, à travers le profil de formation **Employé en hôtellerie et en restauration**, ne certifie ni un réceptionniste, ni un cuisinier, ni un maître d'hôtel. Le jeune « certifié » doit maîtriser les compétences nécessaires pour intervenir dans l'accueil des clients dans un hôtel familial, pour exercer la fonction de commis ou de 1er commis en cuisine (selon la taille de l'établissement) et de garçon / fille de restaurant.

A titre de confirmation, voici la définition des **cadres généraux** dans lesquels la Commission consultative a inscrit la formation de l' **Employé en hôtellerie et en restauration** :

## La partie hébergement

« Dans un établissement familial et en période normale, le préposé à l'accueil renseigne un client sur les possibilités d'hébergement en liant les caractéristiques et les prix des chambres et effectue les opérations allant de la réservation au départ des clients. »

## La partie salle

« L'apprenant assure, selon les règles, la mise en place, le vestiaire, la prise de commande, le service des mets et des boissons de quatre tables de quatre couverts -avec menu unique à chaque table, sans découpe ni préparation particulière devant les clients-, l'encaissement de la note, le départ des clients. »

## La partie cuisine

- « L'apprenant maîtrise les techniques de base, utilise les matières alimentaires et le matériel, repris dans le descriptif, pour réaliser, dans un temps défini, une entrée froide, un potage, une entrée chaude, une grosse pièce et un dessert ».

L'enseignement secondaire est d'ailleurs fortement interpellé par l'entreprise qui stigmatise, avec raison, la tendance que manifestent trop d'écoles « hôtelières » de privilégier l'objet produit (la recette « qui en met plein la vue ») à la maîtrise des techniques de base, en cuisine surtout. S'il est vrai qu'un des objectifs du formateur est d'ouvrir le jeune à « la culture » culinaire, il ne peut le faire au détriment de l' **apprentissage de base**. Au sortir de sa formation initiale, rappelons-le encore une fois, le jeune sera engagé comme commis ou comme 1er commis et devra être capable d'exercer les tâches définies pour « ces fonctions » par le secteur Horeca<sup>1</sup>. Pas plus, mais pas moins.

L'ambition de l'enseignement secondaire doit donc être de poser **une base solide** sur laquelle le jeune pourra construire une carrière qu'il choisira au gré des circonstances ou des opportunités soit dans des établissements à grandeur familiale, soit dans les chaînes internationales.

S'il le souhaite, le jeune pourra élargir sa base à travers des spécialisations ou dans l'enseignement supérieur.

Mais il devra, quels que soient ses objectifs professionnels, poursuivre nécessairement sa formation à travers de nombreuses expériences professionnelles qui lui donneront l'occasion de faire fructifier ses acquis initiaux et d'atteindre, petit à petit, la maîtrise de son art.

## **3. L'ACCES A LA PROFESSION**

Le cadre de la formation qui vient d'être précisé pose le délicat problème de l'accès à la profession.

---

<sup>1</sup>Voir «Classification des fonctions et détermination des salaires minimums dans le secteur HORECA» 1997, p. 47.

Est-il bien « raisonnable », en effet, d'autoriser un jeune certifié **Employé en hôtellerie et en restauration** à devenir, immédiatement au sortir de sa formation, chef d'entreprise ?

Sans nier la valeur de la formation dispensée par les différents opérateurs de formation, il paraîtrait souhaitable d'interpeller le Ministère et les institutions qui délivrent l'accès à la profession en leur demandant au moins :

1. une meilleure vérification des connaissances en gestion, en marketing, en gestion du personnel;
2. d'exiger plusieurs années d'expérience professionnelle au-delà de la certification initiale.

La Commission consultative est bien consciente de la difficulté de hausser les exigences face notamment à une législation européenne qui, recherchant l'uniformité, ne se dirige pas naturellement dans ce sens.

#### **4. UNE NOTE METHODOLOGIQUE**

La Commission consultative Hôtellerie-Alimentation tient à souligner l'importance capitale de « la formation en entreprise ». Les écoles hôtelières et le secteur Horeca l'ont très bien compris puisque les stages y sont devenus presque une institution.

##### **Pas sans problème cependant**

Les objectifs de formation sont rarement définis par l'école « à temps plein ». Le restaurateur, dès lors, travaille « à l'intuition » en fonction de ses besoins et, avec bon sens, en fonction des aptitudes des stagiaires. Si le jeune y apprend un savoir (être et faire), c'est le fruit des hasards de la vie professionnelle. Sans retour explicite à l'école ni exploitation pédagogique.

Le stagiaire est, dès lors, perçu assez naturellement par l'entreprise comme une main-d'oeuvre à bon marché. Lorsque l'entreprise préfère le stagiaire au job étudiant c'est parce que l'école a dégrossi son élève et lui a inculqué un minimum de techniques de base qui lui permettent d'être rapidement opérationnel et rentable.

##### **Le vrai « partenariat »**

Il n'en reste pas moins vrai que l'apprentissage en entreprise apporte au jeune une meilleure connaissance des exigences de son futur métier et un cadre de « vérité professionnelle » que l'école ne peut lui apporter.

Il faudrait cependant pour que ces apprentissages sur le terrain portent de meilleurs fruits que:

1. les périodes d'apprentissage soient plus longues;
2. les apprenants ne remplacent jamais le personnel habituellement employé, qu'ils soient donc en surnombre et pris en charge par des tuteurs qui auraient des objectifs de formation à respecter;
3. le monde professionnel soit préparé au rôle de formateur qui lui est demandé;
4. des statuts légaux garantissent les apprenants contre d'éventuelles dérives que le système pourrait engendrer;
5. les rôles spécifiques de l'entreprise et des opérateurs de formation soient clairement définis et contrôlés;
6. le suivi des stagiaires soit assuré par des maîtres de stage jouant le rôle d'interface entre l'entreprise, l'opérateur de formation et le stagiaire permettant un accompagnement de l'apprenant tant en entreprise que durant son parcours scolaire;
7. les entreprises « partenaires » trouvent « quelque part » un intérêt à collaborer qui serait autre que les avantages que le système actuel leur procure.

La Commission consultative s'est autorisée à aborder le « partenariat » école-entreprise parce que la C.C.P.Q., en mettant autour de la table les entreprises et les opérateurs de formation, veut, entre autres, améliorer, à partir de constats objectifs, la qualité des relations entre les deux mondes pour un apprentissage plus efficace des jeunes apprenants.

**N.B. Petite note d'écriture**

Les activités et les compétences qui ont été ajoutées au P.Q. initial (voir ci-dessus page III, note 4) sont précédées du signe \*.

## ***Remerciements***

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des commissions, nous ont aidés à construire le présent profil de formation correspondant au CQ6 de l'enseignement secondaire technique.

**Annick MARCHESINI**

**Présidente du secteur**

**« Hôtellerie – Alimentation »**

**Charles PETITJEAN**

**Joëlle BONFOND – PIEDBOEUF**

**Chargés de mission**

Ont collaboré à l'élaboration des profils de qualification du secteur HORECA

- des représentants
  - d'HORECA Wallonie
  - de chaînes internationales d'hôtellerie
  - de l'hôtellerie indépendante
  - de la restauration classique indépendante
  - d'entreprises de restauration de collectivité
  - de services de restauration de grandes chaînes de distribution
  - de services de restauration d'hôpitaux
  - de services de restauration scolaire
  - de chaînes internationales de néo-restauration
  - de la néo-restauration indépendante ;

- des représentants
  - des Organisations syndicales interprofessionnelles et professionnelles
  - de l'Inspection de la Communauté française
  - de l'Enseignement secondaire
  - de l'Enseignement spécial
  - de l'Enseignement de promotion sociale
  - de l'Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi (FOREM)
  - de l'Institut bruxellois francophone pour la Formation professionnelle (IBFFP)
  - de l'Institut de Formation permanente pour les Classes moyennes et les petites et moyennes entreprises (IFPME).

## TABLE DES MATIERES

### L'Employé / L'Employée en hôtellerie et en restauration

	page
4.1.1.1. Le réceptionniste	
Fonction 01    Accueillir le client	11
Fonction 02    Communiquer – Informer	12
Fonction 03    Rédiger	15
Fonction 04    Enregistrer	16
Fonction 05    Exploiter des données	20
Fonction 06    Contrôler	21
Fonction 07    Organiser	23
Fonction 08    Exécuter des ordres	24
Fonction 09    Résoudre des problèmes	25
Fonction 10    Gérer les appels téléphoniques	26
Fonction 11    Transmettre des messages	27



Fonction 12	Calculer – facturer	28
Fonction 13	Transmettre l'argent	30
Fonction 14	Trier – classer	31
4.1.4.1. Garçon – Fille de restaurant classique		
Fonction 01	Nettoyer	32
Fonction 02	Effectuer la mise en place	33
Fonction 03	Accueillir le client	37
Fonction 04	Enregistrer des données	38
Fonction 05	Transmettre des données	40
Fonction 06	Servir	41
Fonction 07	Remettre en ordre	45
Fonction 08	Communiquer – Informer	46
Fonction 09	Calculer – Facturer	48
Fonction 10	Résoudre des problèmes	49
Fonction 11	Contrôler	50

#### 4.1.7.1. Cuisinier – Cuisinière de restaurant classique

Fonction 01	Planifier	51
Fonction 02	Organiser	53
Fonction 03	Effectuer la mise en place	54
Fonction 04	Effectuer le service	61
Fonction 05	Résoudre des problèmes	62
Fonction 06	Effectuer la remise en ordre	63
Fonction 07	Enregistrer des données	64
Fonction 08	Calculer	65
Fonction 09	Transmettre des données	66
Fonction 10	Contrôler	67
Fonction 11	Communiquer	69
Fonction 12	Innover	70
Fonction 13	Former le personnel	71

**4.1. HORECA****4.1.1. RECEPTIONNISTE EN ETABLISSEMENT HOTELIER****4.1.1.1. RECEPTIONNISTE (M/F)****Cadre général :**

Dans un établissement familial et en période normale, le préposé à l'accueil renseigne un client sur les possibilités d'hébergement en liant les caractéristiques et les prix des chambres et effectue les opérations allant de la réservation au départ des clients.

**Fonction 01. Accueillir le client**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.</b>	<b>COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES</b>	<b>CLASS COMP</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES</b>
1.1.Accueillir le client	<ul style="list-style-type: none"><li>– s'exprimer avec clarté et précision</li> <li>– <i>connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir dialoguer dans la situation donnée</i></li> <li>– connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle et de tenue vestimentaire</li> <li>– être poli, connaître et appliquer les règles de savoir-vivre</li></ul>	<p>CM</p> <p>CEF</p> <p>CM</p> <p>CM</p>	Ayant vérifié sa tenue et sa présentation, l'apprenant accueille le client d'une manière simple, correcte et naturelle.

**Fonction 02 . Communiquer – informer**

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>2.1. Informer les clients et répondre à leurs demandes sur les facilités qu'offre l'établissement et sur les activités qui y sont proposées, sur les curiosités de la région *et répondre aux autres demandes et souhaits des clients</p> <p>2.2. Chercher et proposer des alternatives lorsqu'il ne peut répondre aux souhaits des clients</p>	– rechercher et exploiter les sources <b>internes</b> d'informations	CM	<p>Soucieux de rendre service, l'apprenant répond correctement, oralement ou par écrit, aux demandes des clients auxquelles il peut répondre en consultant les sources internes d'informations.</p>
	– <i>posséder une culture régionale et touristique</i>	CEP	
	– <i>rechercher et exploiter les sources externes d'informations</i>	CEF	
	– s'exprimer avec clarté et précision	CM	
	– <i>connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir dialoguer dans les situations données</i>	CEF	
	– informer, écouter avec amabilité et le souci de rendre service	CM	
	– être poli, connaître et appliquer les règles de savoir-vivre	CM	
	– <i>exercer le sens des responsabilités</i>	CEF	
	– <i>s'intégrer dans le milieu professionnel interne et externe</i>	CEP	
	– <i>avoir la volonté de progresser</i>	CEP	
2.3. Envoyer de la documentation	– <i>connaître le fonctionnement d'un traitement de texte et du courrier électronique et les utiliser correctement selon les besoins</i>	CEF	

2.4.*Proposer des chambres	<ul style="list-style-type: none"> <li>– prendre connaissance et appliquer les tarifs postaux pour le pays et pour l'étranger</li> <li>– connaître les caractéristiques des locaux et les décrire avec précision</li> <li>– connaître les prix pratiqués par chambre</li> <li>– <i>moduler les prix en tenant compte des divers paramètres qui peuvent intervenir</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le groupe ou l'individuel</li> <li>• l'heure d'arrivée</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>– s'exprimer avec clarté et précision</li> </ul> <p><i>connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir dialoguer dans les situations données</i></p>	<p>CM</p> <p>CM</p> <p>CM</p> <p>CEF</p> <p>CM</p> <p>CEF</p>
2.5.*Traiter avec les clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>– identifier et connaître l'utilisation des ordres de classement et utiliser celui qui est appliqué : <ul style="list-style-type: none"> <li>• alphabétique</li> <li>• chronologique</li> <li>• numérique</li> <li>• <i>idéologique</i></li> </ul> </li> <li>– consulter l'archivage <ul style="list-style-type: none"> <li>• des anciens clients pour connaître leurs habitudes</li> </ul> </li> <li>– <i>connaître, identifier et repérer les besoins des</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEF</p> <p>CM</p> <p>CEF</p>

<p>2.6.*Saluer au départ</p>	<p><i>nouveaux clients</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– s'exprimer avec clarté et précision</li> <li>– <i>connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir dialoguer dans la situation donnée</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEF</p>	
<p>2.7.*Etendre les connaissance en langues étrangères</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>comprendre l'intérêt et décider de participer à des séminaires de formation</i></li> </ul>	<p>CEP</p>	

**Fonction 03.** Rédiger

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1.Répondre au courrier et au fax	– <i>connaître le fonctionnement d'un traitement de texte et du courrier électronique et les utiliser correctement selon les besoins</i>	CEF	
	– <i>connaître le fonctionnement du fax et l'utiliser correctement</i>	CEF	
	– <i>posséder une culture régionale et touristique</i>	CEP	
	– <i>rechercher et exploiter les sources internes d'informations</i>	CEF	
	– <i>rechercher et exploiter les sources externes d'informations</i>	CEF	
	– <i>écrire correctement en français</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>vocabulaire étendu à l'ensemble des domaines pouvant faire l'objet de demandes de renseignements</i></li></ul>	CEF	
	– <i>connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir répondre au courrier</i>	CEF	





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les réservations</li> <li>• la vérification</li> <li>• les listes des clients attendus</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Avec le système informatisé</u> :</li> <li>• utiliser le système informatisé de l'hôtel qui comprend, en principe, les étapes décrites ci-dessus</li> </ul>	CEF
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer la procédure de préparation de l'arrivée du client :</li> </ul> <p><u>Le système d'écriture manuelle ou informatique</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• établir et distribuer la liste des clients attendus en tenant compte de tous les paramètres</li> </ul>	CEF
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer la procédure (déroulement chronologique) de la réception du client :</li> <li>• enregistrer l'admission du client : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en procédure simplifiée, remplir le formulaire de l'hôtel et la fiche de police</li> </ul> </li> </ul>	CM
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• en procédure complexe, y ajouter le signalétique du client et la carte d'accueil</li> </ul>	CEF
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer la procédure en cas de délogement</li> </ul>	CEF
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– travailler avec précision</li> </ul>	CM
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– faire preuve du sens de l'organisation</li> </ul>	CEF
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– exécuter les tâches avec ponctualité</li> </ul>	CM
4.2.*Donner suite à l'arrivée du client:		
– *donner la carte ou la clef d'accès à la chambre	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer l'ordre de classement</li> </ul>	CM

<ul style="list-style-type: none"> <li>- *conduire le client à sa chambre</li> <li>- *remplir les formalités engendrées par l'arrivée du client</li> </ul>	<p>numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître et réaliser les travaux entraînés par l'arrivée du client: <ul style="list-style-type: none"> <li>• en procédure simplifiée pointer les arrivées sur le planning des réservations, sur le répertoire des clients attendus</li> <li>• <i>en procédure complexe réaliser toutes les opérations :</i></li> </ul> </li> </ul> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>informer les services de l'hôtel de l'arrivée du client</i></li> <li>• <i>ouvrir la note du client et les services en chambres</i></li> <li>• ...</li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEF</p>
<p>4.3.*Clôturer le séjour du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- travailler avec précision</li> <li>- <i>faire preuve du sens de l'organisation</i></li> <li>- exécuter les tâches avec ponctualité</li> <li>- <i>connaître et appliquer les opérations à réaliser lors du départ du client :</i></li> </ul> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>informer les services du départ des clients</i></li> <li>• <i>archiver le client</i></li> <li>• ...</li> </ul> <p><u>Avec le système informatisé:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>utiliser le système informatisé de l'hôtel qui comprend, en principe, les étapes décrites ci-dessus</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>travailler avec précision</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEF</p> <p>CM</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>faire preuve du sens de l'organisation</i></li><li>- <i>exécuter les tâches avec ponctualité</i></li></ul>	CEF	
		CEF	

**Fonction 05:** Exploiter des données

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1. Editer les statistiques internes concernant - l'occupation des chambres - les mouvements journaliers de la clientèle - l'analyse des arrivées - les mouvements des jours à venir  5.2. Editer *les statistiques imposées par l'administration: - le récapitulatif journalier des nuitées - les statistiques de fréquentation de l'hôtel	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>comprendre les demandes formulées et y répondre correctement :</i><ul style="list-style-type: none"><li>• <i>identifier et utiliser les fichiers adéquats de la banque de données d'hôtellerie</i></li><li>• <i>connaître et appliquer les éléments de comptabilité dont il a besoin</i></li></ul></li><li>- <i>travailler avec ponctualité</i></li></ul>	CEF	

**Fonction 06. Contrôler**

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
6.1. Contrôler, à l'inscription du client, les pièces d'identité	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître, identifier et repérer les éléments de validité des documents</i></li> <li>– <i>observer les documents</i></li> <li>– <i>agir avec discrétion</i></li> <li>– <i>être attentif et vigilant</i></li> </ul>	CEF	
6.2. Contrôler, au départ du client, les moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître et identifier les moyens de paiement :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>les plus simples et les plus usuels (à actualiser):</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>les chèques et les eurochèques</i></li> <li>• <i>la carte bancaire</i></li> <li>• <i>la carte de crédit</i></li> <li>• <i>la carte accréditive</i></li> </ul> </li> <li>• <i>et les autres moyens de paiement :</i></li> </ul> </li> <li><i>Exemples :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>le voucher</i></li> <li>• <i>les devises étrangères</i></li> <li>• <i>...</i></li> </ul> </li> <li>– <i>agir avec discrétion</i></li> <li>– <i>observer les moyens de paiement</i></li> <li>– <i>être attentif et vigilant</i></li> </ul>	<p style="text-align: center;">CM</p> <p style="text-align: center;">CEF</p> <p style="text-align: center;">CM</p> <p style="text-align: center;">CM</p> <p style="text-align: center;">CM</p>	L'apprenant vérifie, avec une précision rigoureuse, mais avec discrétion, la validité des moyens de paiement qui lui sont présentés par les clients. Il fait appel à son supérieur en cas de doute.
6.3. *Contrôler l'application des directives, des procédés et des modes opératoires dont la liste des prises d'option, des réservations	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître, identifier et repérer les critères d'exactitude de chacune des opérations à réaliser</i></li> </ul>	CEF	
6.4. *Contrôler le bon déroulement du travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître, identifier et repérer périodiquement les critères du bon fonctionnement des appareils dont on a l'usage</i></li> </ul>	CEF	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>connaître le mode d'emploi pour réapprovisionner les appareils et l'appliquer en cas de besoin</i></li> </ul>	CEP	
6.5. *Contrôler l'application des règles de sécurité et d'hygiène	<ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître, identifier et repérer les critères d'application des règles de sécurité et d'hygiène</li> </ul>	CEF	
6.6. *Contrôler l'ordre et la propreté du hall et de la réception et intervenir en cas de nécessité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître, identifier et repérer les critères d'ordre et de propreté</li> <li>- observer les lieux</li> <li>- réagir avec rapidité</li> </ul>	CM	La hall et la réception sont maintenus en ordre.

**Fonction 07. Organiser**

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
7.1. Organiser (*ou assurer) le transport des bagages	<ul style="list-style-type: none"> <li>– l' effectuer avec les moyens adéquats pour éviter les erreurs : ticket numéroté affecté aux bagages</li> <li>– travailler avec précision</li> </ul>	<p>CM</p> <p>CM</p>	L'apprenant transporte les bagages dans les délais souhaités et sans erreur de destinataire.
7.2. Assurer l'ordre, la netteté et la sécurité dans l'entrée de l'hôtel	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître et décider les mesures adéquates pour assurer l'ordre et la netteté des locaux</i></li> <li>– <i>connaître, identifier et repérer les comportement anormaux pour ne laisser entrer sans l'établissement aucun individu indésirable</i></li> <li>– <i>être exigeant</i></li> <li>– <i>exercer le sens des responsabilités</i></li> </ul>	<p>CEP</p> <p>CEF</p>	
7.3. *Organiser son travail dans le temps	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>intégrer toutes les activités (contacts avec les clients, services rendus, tâches administratives) en donnant la priorité à l'accueil et aux services rendus aux clients</i></li> </ul>	<p>CEF</p>	

**Fonction 08 : Exécuter des ordres**

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>8.1 Effectuer, à la demande du client, des réservations pour le train, le théâtre, le restaurant, des conférences, des visites guidées, etc.</p> <p>8.2.*Suivre les directives de travail imposées par l'établissement</p> <p>8.3. *Assurer la sécurité des valeurs mises en dépôt par le client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– identifier, connaître l'utilisation et les avantages respectifs du matériel de classement pour travailler avec ordre et utiliser le moyen le plus adéquat pour ne pas oublier les demandes des clients</li> <li>– comprendre sans équivoque le contenu précis des demandes exprimées</li> <li>– les effectuer avec les moyens adéquats pour éviter les erreurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>• téléphone, fax</li> </ul> </li> <li>– ou décider de transmettre les demandes à son supérieur</li> <li>– <i>s'intégrer dans le milieu professionnel interne et externe</i></li> <li>– s'intégrer dans le milieu professionnel interne</li> <li>– <i>connaître et prendre les mesures adéquates:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>utiliser le coffre- fort</i></li> </ul> </li> <li>– <i>remplir la fiche de dépôt</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CM</p> <p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CM</p> <p>CEF</p>	<p>Dans le cadre des initiatives qu'il peut prendre, l'apprenant rend les services demandés par les clients, dans les meilleurs délais et sans erreur de contenu et de destinataire. Hors de ses « compétences », il transmet correctement et rapidement les demandes à son supérieur.</p>





**Fonction 10. Gérer les appels téléphoniques**

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
10.1. Répondre aux appels téléphoniques internes ou externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître le fonctionnement du téléphone et l'utiliser correctement</li> <li>– connaître et appliquer les techniques d'accueil téléphonique : se présenter, présenter l'établissement</li> <li>– <i>connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir dialoguer dans les situations données</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CM</p> <p>CEF</p>	L'apprenant répond aux appels téléphoniques selon les règles de présentation et de politesse.
10.2. Transmettre la communication à la personne concernée (client ou département de l'hôtel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître le fonctionnement de la centrale téléphonique et l'utiliser correctement</i></li> <li>– <i>connaître et identifier les différents départements de l'hôtel</i></li> <li>– <i>reconnaître rapidement le sujet de la communication</i></li> <li>– <i>connaître les fonctions et identifier les responsables des départements de l'hôtel</i></li> </ul>	<p>CEF</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p>	

**Fonction 11 : Transmettre des messages**

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
11.1. Transmettre au client les messages qui lui sont destinés	<ul style="list-style-type: none"> <li>– comprendre et transmettre le contenu du message</li> <li>– rédiger avec clarté pour exprimer sans erreur les informations à transmettre</li> <li>– <i>connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir dialoguer dans les situations données</i></li> <li>– <i>rédiger correctement dans les langues « étrangères » pour répondre aux exigences des situations données</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CM</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p>	L'apprenant transmet le message dans les délais souhaités, sans erreur de contenu ni de destinataire.
11.2. Envoyer des messages par fax	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître le fonctionnement du fax et l'utiliser correctement</li> </ul>	CM	
11.3. Réveiller les clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>– comprendre sans équivoque le contenu précis des demandes exprimées</li> <li>– utiliser le matériel et le moyen de classement adéquat pour ne pas les oublier</li> <li>– les effectuer avec les moyens adéquats pour éviter les erreurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>• livres, téléphone</li> </ul> </li> <li>– réveiller avec amabilité et le souci de rendre service</li> <li>– exécuter la tâche avec ponctualité</li> <li>– agir avec discrétion</li> </ul>	CM	Avec amabilité, discrétion et ponctualité, l'apprenant rend le service demandé sans erreur de contenu ni de destinataire.

**Fonction 12 : Calculer- facturer**

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
12.1. Demander (*dès la réservation), à l'arrivée du client, le versement d'arrhes	– <i>connaître et appliquer les règles suivies dans la maison</i>	CEF	L'apprenant encaisse la facture correctement, d'une manière naturelle et discrète.
12.2. Travailler avec des valeurs étrangères	– <i>se tenir au courant des taux de change</i>	CEF	
12.3. Rédiger, au départ du client, la facture	– <i>rassembler tous les services prestés :</i>	CEF	
	• <i>identifier et utiliser les fichiers adéquats de la banque de données</i>		
	– <i>être honnête</i>	CEF	
12.4. *Encaisser la facture du client	– <i>exercer le sens des responsabilités</i>	CEF	
	– <i>connaître et appliquer les éléments d'arithmétique dont il a besoin</i>	CM	
12.5.*Etablir l'état de la caisse et récapituler les encaissements journaliers	– <i>être poli, connaître et appliquer les règles de savoir-vivre</i>	CM	
	– <i>identifier et utiliser les fichiers adéquats de la banque de données d'hôtellerie</i>	CEF	
12.6. *Gérer le service boutique et établir sa caisse	– <i>connaître et appliquer les éléments de comptabilité dont il a besoin</i>	CEF	
	– <i>identifier et utiliser les fichiers adéquats de la banque de données d'hôtellerie</i>	CEF	
	– <i>et appliquer les éléments de comptabilité dont il a besoin</i>	CEF	
	– <i>l'approvisionner à temps pour ne pas être en</i>	CEP	

12.7. *Récapituler les encaissements journaliers	<i>rupture de réserve</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>identifier et utiliser les fichiers adéquats de la banque de données d'hôtellerie</i></li><li>• <i>connaître et appliquer les éléments de comptabilité dont il a besoin</i></li></ul>	CEF	
--	--	-----	--

**Fonction 13 : Transmettre l'argent**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.</b>	<b>COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES</b>	<b>CLASS COMP</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES</b>
13.1. Transmettre l'argent conformément aux directives	<ul style="list-style-type: none"><li>– <i>connaître et appliquer les directives internes (qui garantissent la sécurité des valeurs transmises)</i></li><li>– <i>exécuter les tâches avec ponctualité</i></li></ul>	CEF  CEF	

**Fonction 14 : Trier – Classer**

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>14.1. Classer les documents</p> <p>14.1. Trier le courrier</p> <p>14.2. *Entreposer les clefs des chambres, les messages</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– identifier et connaître l'utilisation et les avantages respectifs du matériel de classement pour travailler avec ordre</li>   <li>– <i>identifier et connaître l'utilisation des livres d'enregistrement</i></li>   <li>– travailler avec précision</li>   <li>– comprendre sans équivoque le contenu précis des demandes exprimées</li> <li>– utiliser le matériel et le moyen de classement adéquat pour ne pas les oublier</li> <li>– les effectuer avec les moyens adéquats pour éviter les erreurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>• livres, téléphone, fax</li> </ul> </li>   <li>– travailler avec précision</li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEF</p> <p>CM</p> <p>CM</p>     <p>CM</p>	<p>Les documents demandés sont rapidement trouvés.</p>

## 4.1.4.1. GARÇON DE RESTAURANT CLASSIQUE (M/F)

**Cadre général :**

L'apprenant assure, selon les règles, la mise en place, le vestiaire, la prise de commande, le service des mets et des boissons de quatre tables de quatre couverts - avec menu unique à chaque table, sans découpe ni préparation particulières devant les clients, l'encaissement de la note, le départ des clients.

**Fonction 01. Nettoyer**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1. Entretien du matériel de salle et du mobilier, des cartes et des menus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- choisir et utiliser les produits d'entretien adéquats</li> <li>- observer les objets et les tables</li> <li>- être attentif, concentré et vigilant</li> <li>- veiller à l'économie</li> <li>- faire preuve de soin et du souci de la perfection</li> </ul>	CM	L'apprenant associe les produits d'entretien aux différentes pièces du matériel auxquelles ils sont destinés. Il les utilise, avec économie, selon les modes d'emploi figurant sur les notices d'utilisation afin que matériel, cartes et menus soient impeccables avant le début du service.



**Fonction 02 . Effectuer la mise en place**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>2.1. Disposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les tables et les chaises, le linge de table</li> <li>- les couverts, la vaisselle</li> <li>- les montres, les buffets</li> <li>- les tables et le matériel de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier et connaître l'utilisation du mobilier du restaurant et du bar</li> <li>- identifier le matériel du bar et en connaître l'utilisation               <ul style="list-style-type: none"> <li>• la verrerie courante et spécifique</li> </ul> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• flûtes , à dégustation</li> <li>• ...</li> <li>•le matériel pour le service des boissons</li> <li>•le petit matériel de bar courant et spécifique</li> </ul> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cuiller à mélanger</li> <li>• râpe à muscade</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>- identifier et distinguer les différentes sortes de couverts et de vaisselle à dresser et d'une manière générale tout le matériel du restaurant               <ul style="list-style-type: none"> <li>• la vaisselle de table et de service</li> <li>• le linge de table, de service et d'entretien</li> <li>• les couverts de tables et de service</li> <li>• le matériel divers de service, de préparation, de dressage, de présentation, de décoration                   <ul style="list-style-type: none"> <li>•le matériel spécifique aux banquets</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- lire, comprendre et appliquer le plan de disposition des tables en veillant :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• au confort du client</li> </ul> </li> </ul>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant, identifiant le mobilier et le matériel du bar et du restaurant et en en connaissant l'utilisation, les dispose selon le plan de tables qui lui est remis en veillant au confort du client et à la facilité du service. Il dresse les tables selon l'ordre chronologique en prévoyant un couvert standard ou, selon les indications reçues, un couvert adapté aux mets à servir. Il applique, pour ce faire, les techniques de manipulation et respecte les règles d'hygiène.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• à la facilité du service</li> </ul>		
2.2. Décorer les tables et la salle	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer la procédure du dressage des tables dans l'ordre chronologique</li> <li>– connaître et appliquer les règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire pour effectuer cette tâche</li> <li>– connaître et appliquer les règles de manipulation des différents matériels (linge, vaisselle, couverts ...) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les techniques de transport</li> <li>• les règles d'hygiène propres à l'établissement et à la législation en vigueur</li> </ul> </li> <li>– <i>cultiver le sens esthétique (harmonie des formes et des couleurs)</i></li> <li>– <i>veiller à l'économie</i></li> <li>– veiller à ce que la décoration ne gêne pas les convive</li> <li>– dresser les serviettes en employant les techniques les plus usuelles de pliage</li> <li>– appliquer les procédures, les règles, les techniques de la maison</li> </ul>	CEP  CM	L'apprenant parachève la décoration des tables en veillant à ce qu'elle ne gêne pas les clients et en pliant les serviettes selon la technique qui lui est demandée.
2.3. Remplir les frigos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>identifier</b> les boissons à placer dans les frigos : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les eaux,</li> <li>• les bières</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>• <i>les autres boissons servies dans l'établissement</i></li> <li>– connaître et poser les gestes de sécurité <ul style="list-style-type: none"> <li>• connaître et appliquer les techniques</li> </ul> </li> </ul>	CM  CEP  CM	Toutes ces boissons, désignées rapidement et sans erreur, sont transportées et manipulées en veillant à poser les gestes qui « épargnent » la fatigue.

<p>Etablir la réserve du bar et de la cave *Réajuster les réserves par les commandes aux fournisseurs</p>	<p>d'ergonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître et appliquer la procédure pour gérer la réserve mise en place et son roulement: <ul style="list-style-type: none"> <li>• connaître l'utilisation des fiches et livres d'informations et les utiliser correctement</li> <li>• <i>utiliser les fichiers adéquats de la banque de données du restaurant</i></li> </ul> </li> <li>- inscrire lisiblement les données</li> </ul>	<p>CM  CEP CM</p>	<p>Les renseignements figurant sur les fiches et livres d'informations correspondent à l'état réel de la réserve et sont lus sans difficulté.</p>
<p>2.4.Rassembler les matières premières pour les apéritifs, les desserts, le café, *pour le bar et la cafétéria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les boissons: <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les apéritifs, les vins français et étrangers classiques, les liqueurs, les eaux, les alcools, les cafés, les thés, les infusions, les bières ...</li> </ul> </li> <li>- <i>les autres boissons servies dans l'établissement</i></li> <li>- connaître et appliquer les règles à suivre pour conditionner, ranger et exposer les consommations</li> <li>- connaître et appliquer les procédures de préparation, de service des boissons chaudes <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• café</li> <li>• thé</li> <li>• infusion</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>- réunir les matières premières et le matériel nécessaires</li> </ul>	<p>CM  CEP  CM</p>	<p>Toutes ces boissons, désignées rapidement et sans erreur, sont mises en place aux endroits appropriés et en temps voulu pour qu'elles soient servies à bonne température selon le rythme normal du service.</p>

*Présenter les préparations exposées en salle	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer les caractères de présentation: netteté, équilibre, hygiène</li> </ul>	CM	Les préparations exposées sont un plaisir pour les yeux ... et « mettent en appétit ».
2.5. Adapter les couverts aux mets choisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer les règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire pour effectuer cette tâche</li> </ul>	CM	Le couvert standard est adapté correctement aux mets servis.
2.6. Redresser les tables pendant le service	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer la procédure du dressage des tables dans l'ordre chronologique:</li> <li>– intégrer harmonieusement ce travail parmi les autres tâches</li> <li>– agir avec discrétion</li> <li>– observer les clients, les objets et les tables</li> <li>– être attentif, concentré et vigilant</li> </ul>	CM	L'apprenant redresse les tables selon les règles, à temps, sans être dérangeant pour les clients, tout en ne les négligeant pas ... et sans effectuer de pas inutiles.
2.7.*Planifier les différents services qui se succéderont pendant la journée	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>avoir une vue globale des activités à réaliser en les intégrant pour qu'elles se succèdent logiquement</i></li> </ul>	CEP	

**Fonction 03. Accueillir le client**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. Accueillir les clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>– s'exprimer avec clarté et précision</li> <li>– connaître et appliquer les règles de savoir-vivre</li> <li>– connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle selon le règlement du travail</li> <li>– <i>connaître et appliquer les règles de préséance</i></li> <li>– <i>connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>Ayant vérifié sa tenue et sa présentation, l'apprenant accueille le client d'une manière simple et correcte.</p>
3.2. S'occuper du vestiaire des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer la règle à suivre <b>pour</b> ranger les vêtements</li> <li>– être poli et appliquer les règles de savoir-vivre</li> <li>– <i>appliquer les règles de préséance</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>Les vêtements des clients sont retrouvés rapidement et sans erreur lors de leur départ. Ils leur sont remis selon les règles du savoir-vivre, d'une manière naturelle et discrète.</p>
3.3. *Distribuer les tables aux clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et utiliser correctement la banque de données propre au restaurant: <ul style="list-style-type: none"> <li>• appliquée à l'enregistrement des réservations et à la disposition des clients aux tables</li> <li>• <i>comprendre la logique de la structure du logiciel</i></li> <li>• <i>gérer tous les fichiers</i></li> </ul> </li> <li>– en l'absence du logiciel, identifier le plan des tables, en connaître l'utilisation et l'utiliser correctement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• capacités et heures d'occupation</li> </ul> </li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CM</p>	<p>L'apprenant place les clients aux tables en appliquant les données figurant sur le plan des tables et en veillant surtout à éviter les doubles emplois.</p>

**Fonction 04. Enregistrer des données**

<b>ACTIVITES DU P.Q.</b>	<b>COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES</b>	<b>CLASS COMP</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES</b>
4.1. Enregistrer la commande et les souhaits du client	<ul style="list-style-type: none"><li>– connaître et appliquer la procédure qui permet l'enregistrement des commandes et le service corrects</li><li>– inscrire lisiblement les données</li><li>– si en langue étrangère, comprendre la commande et les souhaits</li><li>– enregistrer avec soin les desiderata des clients</li> <li>– <i>connaître et appliquer l'utilisation du matériel informatique</i></li><li>– <i>influencer le client si nécessaire selon les priorités de la cuisine</i></li></ul>	CM     CEP	Le service des boissons et des mets se déroule sans erreur de destinataire ni de contenu.
4.2. Enregistrer les réservations	<p>connaître et utiliser correctement la banque de données propre au restaurant:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• appliquée à l'enregistrement des réservations et à la disposition des clients aux tables</li><li>• <i>comprendre la logique de la structure du logiciel</i></li><li>• <i>gérer tous les fichiers</i></li></ul> <p>– en l'absence du logiciel, identifier le livre des réservations, en connaître l'utilisation et l'utiliser correctement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• le livre des réservations</li> <li>• le plan des tables: capacités et heures d'occupation</li></ul>	CM  CEP  CM	L'apprenant enregistre les réservations en tenant compte des capacités d'accueil du restaurant au moment de la réservation.

<p>4.3. *Essayer de nouveaux produits, de nouvelles présentations  *S'informer des nouvelles techniques et du nouveau matériel  *Participer à l'amélioration du travail et à la rentabilité de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>comprendre l'intérêt d'actualiser ses compétences et chercher l'information là où elle se trouve</i></li> <li>- <i>être curieux et vouloir progresser</i></li> </ul>	<p>CEP</p>	
---	--	------------	--

**Fonction 05. Transmettre des données**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1. Transmettre les commandes et les souhaits des clients aux différents services de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>– inscrire lisiblement les données</li> </ul>	CM	Le service se déroule sans erreur de destinataire ni de contenu.
5.2. *Transmettre des messages aux clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>– s'exprimer avec clarté et précision</li> <li>– connaître les différentes possibilités de transmettre des messages (langues étrangères) et utiliser celle qui convient</li> <li>– <i>connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i></li> <li>– <i>travailler rapidement</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p>	Le message, exprimé correctement, est compris immédiatement et sans équivoque.



## Fonction 06. Servir

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
6.1. Préparer les boissons	<ul style="list-style-type: none"> <li>– identifier les boissons, connaître et appliquer les procédures de leur préparation :</li> </ul> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les apéritifs, les vins français et étrangers classiques, les liqueurs, les eaux, les alcools, les cafés, les thés, les infusions, les bières ...</li> <li>• <i>les autres boissons servies dans l'établissement</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p>	Toutes ces boissons, désignées rapidement et sans erreur, sont préparées conformément aux procédures incluant leur composition éventuelle, le matériel nécessaire et les conditions de température de service.
6.2. Aller chercher les boissons et les plats ou les assiettes dressées	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer les techniques de port du matériel</li> <li>– connaître et poser les gestes de sécurité</li> <li>– connaître et appliquer les techniques d'ergonomie</li> <li>– coordonner les mouvements</li> </ul>	CM	Les techniques de port sont maîtrisées; les gestes naturels et souples évitent la fatigue. En cas « d'accident », l'apprenant nettoie immédiatement le sol .
6.3. Servir les mets et les boissons	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer les procédures de service des boissons :</li> </ul> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des apéritifs, des alcools, des liqueurs</li> <li>• appliquer les règles de service des vins</li> <li>• préparer et servir les boissons chaudes</li> <li>• ...</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et identifier les différentes techniques de service à table et utiliser celle(s) qui est (sont) en honneur dans la maison</li> <li>• service simplifié</li> <li>• service à la française</li> <li>• service à l'anglaise</li> </ul>	CM	Les boissons et les mets sont servis selon les procédures adéquates en posant des gestes souples et naturels qui « épargnent » la fatigue, en s'exprimant, si nécessaire, d'une manière simple, correcte, polie et en veillant particulièrement à l'hygiène. En cas « d'accident », l'apprenant nettoie rapidement et discrètement ... pour en éviter d'autres et importuner le moins possible les clients.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• service du guéridon ou à la russe</li> </ul>		
<p>*Planifier un service</p> <p>*Assurer un service régulier</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître, identifier les règles du déroulement du service et appliquer le déroulement qui convient: <ul style="list-style-type: none"> <li>• service à la carte</li> <li>• service des banquets (synchronisation)</li> <li>• service des buffets de réception</li> </ul> </li> <li>– s'exprimer avec clarté et précision</li> <li>– <i>connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i></li> <li>– connaître et poser les gestes de sécurité</li> <li>– connaître et appliquer les techniques d'ergonomie</li> <li>– connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle selon le règlement du travail</li> <li>– réaliser toutes les activités (mise en place, service, remise en ordre) dans l'ordre chronologique</li> <li>– coordonner le travail entre la salle, la cuisine et le service des boissons</li> <li>– s'intégrer dans une équipe de travail</li> <li>– être attentif, concentré et vigilant</li> <li>– <i>avoir le sens de l'organisation</i></li> </ul>	<p>CEP</p> <p>CM</p> <p>CM</p>	<p>Les clients sont servis selon leurs souhaits.</p>
<p>*Effectuer le service des mets qui demandent une manipulation particulière devant le client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et expliquer les techniques particulières pour : <u>Exemples:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• trancher et servir du saumon fumé</li> <li>• servir le plateau de fruits de mer</li> </ul> </li> </ul>	<p>CEP</p> <p>CM</p>	<p>Les techniques sont expliquées clairement, mais leur maîtrise n'est pas exigée.</p>

<p>*Servir les petits déjeuners</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• découper et servir le canard, le faisan</li> <li>• ...</li> </ul> <p>– <i>appliquer ces techniques particulières</i></p>	CEP	
	<p>– connaître et appliquer les techniques particulières pour :</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• servir du consommé</li> <li>• servir des hors-d'œuvre variés</li> <li>• découper et servir le poulet</li> <li>• découper et servir l'entrecôte, le carré, le râble</li> <li>• découper et servir la tarte et les pâtisseries</li> <li>• découper et servir une sole</li> <li>• ...</li> </ul>	CM	Les techniques sont appliquées correctement.
	<p>– <i>connaître et appliquer les techniques particulières pour :</i></p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>ouvrir et servir des huîtres</i></li> <li>• <i>préparer et servir les flambages</i></li> <li>• ...</li> </ul>	CEP	
	<p>– connaître et appliquer les règles de sécurité:</p> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• transporter, manipuler et nettoyer les couteaux, de tranche notamment, avec prudence</li> <li>• ...</li> </ul> <p>– connaître et appliquer les normes et les règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur</p>	CM	
	<p>– <i>connaître et appliquer les règles spécifiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>effectuer la veille la mise en place de ce qui est inaltérable</i></li> </ul>	CEP	

<p>Pour tous les services</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>le matin compléter le plateau, le buffet</i></li> <li>– agir avec amabilité avec le souci de servir</li> <li>– observer les clients, les objets et les tables</li> <li>– agir avec discrétion</li> <li>– être poli</li> <li>– appliquer les règles de savoir-vivre</li> <li>– faire preuve de patience</li> <li>– veiller à la propreté et au soin</li> <li>– coordonner les mouvements</li> <li>– posséder une adresse manuelle</li> <li>– <i>appliquer les procédures, les règles, les techniques de la maison</i></li> <li>– <i>appliquer les règles de préséance</i></li> <li>– <i>travailler rapidement</i></li> <li>– <i>avoir le sens des responsabilités</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>L'apprenant est et reste attentif aux besoins du client d'une manière naturelle, efficace et discrète.</p>
-------------------------------	---	----------------------	---

**Fonction 07. Remettre en ordre**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
7.1. Débarrasser et nettoyer une table à la fin d'un mets	<ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître et appliquer les techniques de port et de débarrassage</li> <li>- intégrer harmonieusement ce travail parmi les autres tâches</li> <li>- observer les clients, les tables, les objets</li> <li>- être attentif, concentré et vigilant</li> <li>- agir avec discrétion</li> <li>- connaître et appliquer les techniques d'ergonomie</li> </ul>	CM	Le débarrassage des tables se déroule selon les procédures, proprement, aux moments opportuns, avec discrétion ... et sans pas inutiles.
Débarrasser les tables à la fin du service 7.2. Assurer l'ordre et la netteté dans la salle à l'exception du grand nettoyage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître et appliquer les procédures pour réaliser un travail rationnel et propre</li> <li>- connaître et appliquer les techniques d'ergonomie</li> </ul>	CM	A la fin du service, tables et matériel sont nettoyés et rangés.

**Fonction 08:** Communiquer - Informer

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
8.1. Donner des explications aux clients sur la composition des mets	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître la composition et la préparation des mets</li> <li>– s'exprimer avec clarté et précision</li> <li>– <i>connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p>	Les clients comprennent immédiatement la composition et la préparation des mets qui seront servis parce que les explications sont données d'une manière simple et correcte.
8.2. Les conseiller en vins, menus et cartes	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître et identifier les souhaits des clients</i></li> <li>– <i>connaître les appellations et la coordination des vins et des mets</i></li> </ul>	CEP	
*Influencer le choix des clients selon les priorités de la cuisine	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>avoir le souci du rendement</i></li> </ul>	CEP	Les informations demandées sont exactes et données dans les meilleurs délais.
8.3. Donner des informations sur les curiosités touristiques et autres de la région *si nécessaire par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et transmettre les informations demandées ou faire appel à son supérieur</li> <li>– s'exprimer avec clarté et précision</li> <li>– <i>connaître et utiliser les langues étrangères pour comprendre les demandes exprimées, y répondre si possible ou, dans le cas contraire, faire appel à son supérieur</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p>	
8.4. Prendre congé des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître le fonctionnement du téléphone et l'utiliser correctement</li> <li>– s'exprimer avec clarté et précision</li> </ul>	<p>CM</p> <p>CM</p>	

	<ul style="list-style-type: none"><li>- connaître et appliquer les règles de savoir-vivre</li><li>- <i>connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i></li><li>- <i>connaître et appliquer les règles de préséance</i></li></ul>	CEP	« note » !
--	---	-----	------------

**Fonction 09. Calculer – Facturer**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
9.1. Préparer l'addition	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer la procédure prévue :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>utiliser les fichiers adéquats du logiciel du restaurant</i></li> </ul> </li> <li>• connaître et appliquer les éléments de comptabilité dont il a besoin</li> <li>– s'organiser pour ne rien oublier de ce qui a été servi</li> <li>– être honnête</li> </ul>	<p>CEP</p> <p>CM</p>	<p>L'addition est correcte et complète.</p>
9.2. Encaisser l'argent des clients et travailler avec des valeurs étrangères	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer la procédure pour encaisser la note</li> <li>– <i>se tenir au courant des valeurs étrangères</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>La note est encaissée correctement.</p>
9.3. *Etablir l'état de la caisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer la procédure:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>utiliser les fichiers adéquats de la banque de données du restaurant</i></li> <li>• ou connaître le contenu du document récapitulatif et le remplir correctement</li> </ul> </li> </ul>	<p>CEP</p> <p>CM</p>	<p>L'état de la caisse est complètement et correctement rempli.</p>



**Fonction 10. Résoudre des problèmes**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>10.1. Recevoir et traiter les réclamations des clients            *Trouver des alternatives            *Résoudre les problèmes de matériel rencontrés lors de l'encaissement de la note par exemple            *Présenter des excuses aux clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– comprendre le problème</li> <li>– identifier l'élément qui pose problème</li> <li>– trouver une réponse ou faire appel à la cuisine ou au supérieur</li> <li>– agir avec amabilité avec le souci de servir</li> </ul>	<p>CM</p> <p>CM</p>	<p>Soucieux du bien-être des clients, l'apprenant apporte une réponse au problème rencontré ou, s'il ne le peut, fait appel à son supérieur.</p>
<p>10.2. *Assurer la sécurité des clients et du personnel en cas d'accident ou d'incendie</p> <p>*Eviter les accidents en utilisant le matériel électrique, au gaz, à l'alcool</p> <p>*Eviter les accidents en manipulant les instruments coupants, tranchants</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer les procédures d'appel urgent des services de secours en cas de besoin</li> <li>– <i>connaître et appliquer les premiers soins avec discernement</i></li> <li>– <i>connaître et appliquer les consignes de « détection incendie »</i></li> <li>– garder son sang-froid</li> <li>– connaître et appliquer les normes et les règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur</li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CM</p> <p>CM</p>	<p>Les services d'urgence concernés sont appelés en cas de besoin, à partir d'informations affichées dans le lieu de travail, sans panique si possible.</p> <p>L'application des règles de sécurité est absolue.</p>

## Fonction 11. Contrôler

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
11.1. Contrôler les moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître, identifier les moyens de paiement et repérer leurs critères de validité:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• les devises ayant cours légal dans le pays</li> <li>• les chèques et les cartes bancaires</li> <li>• les cartes de crédit</li> </ul> </li> <li>• <i>les devises étrangères dont la contre-valeur est calculée au cours du jour</i></li> </ul>	CM	Les moyens de paiement sont identifiés et déclarés valables ou non valables.
11.2. Signaler les défauts techniques et y remédier s'il le peut	– inscrire lisiblement les données	CM	L'information passe immédiatement et est comprise.
	– <i>posséder une adresse manuelle</i>	CEP	
	– avoir le sens des responsabilités	CM	
11.3. *Contrôler le bon déroulement du travail :	– <i>connaître, identifier et repérer les critères qui témoignent de l'application des directives relevant</i>	CEP	L'apprenant est capable de porter un jugement de valeur sur son propre travail.
– l'application des directives, des procédures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>du déroulement du travail</i></li> <li>• <i>de l'application des règles de sécurité</i></li> <li>• <i>de la salubrité des aliments selon la réglementation en vigueur</i></li> </ul>		
– l'ordre et la propreté			
– l'application des règles de sécurité			
– l'application des règles d'hygiène pour préserver notamment la qualité des produits servis	– observer son propre travail	CM	

**4.1.HORECA****4.1.7. CUISINIER****4.1.7.1. CUISINIER DE RESTAURANT CLASSIQUE travaillant seul ou avec un aide de cuisine (M/F)****Cadre général :**

L'apprenant maîtrise les techniques de base, utilise les matières alimentaires et le matériel, repris dans le descriptif, pour réaliser, dans un temps défini, une entrée froide, un potage, une entrée chaude, une grosse pièce et un dessert.

**Fonction 01. Planifier**

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1. Assurer le planning/menu et la composition des mets et menus en concertation avec le responsable ou gérant et le responsable de salle	<ul style="list-style-type: none"> <li>– synchroniser les achats, les mises en place, les préparations préliminaires</li> <li>– tenir compte d'une manière rationnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de la saison</li> <li>• de la tradition de la maison et des prix pratiqués</li> </ul> </li> <li>– de la créativité</li> <li>– s'exprimer clairement et avec précision</li> <li>– être à l'écoute</li> <li>– travailler dans la tradition de la maison</li> <li>– être franc</li> <li>– avoir le sens de l'organisation</li> <li>– tirer le maximum des denrées alimentaires</li> </ul>	CEP	
1.2. *Planifier le travail d'une semaine	<ul style="list-style-type: none"> <li>– répartir dans le temps les activités afin : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'être toujours prêt</li> <li>• de n'être jamais en rupture de réserve</li> </ul> </li> </ul>	CEP	

<p>1.3.*Planifier le travail d'un service pour répondre exactement aux demandes de la salle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>avoir le sens de l'organisation</i></li> <li>- réaliser la succession ordonnée et intégrée des opérations pour la mise en place, la réalisation et la finition de l'ensemble des mets d'un service</li> <li>- avoir le sens de l'organisation</li> <li>- rester concentré et vigilant</li> </ul>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant organise son travail -mise en place, finition, envoi- de telle manière que les mets soient prêts pour répondre à la demande de la salle tout en assurant la qualité attendue.</p>
---	--	-----------	--

**Fonction 02. Organiser**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1. Déterminer les activités de l'aide de cuisine *pour éviter les pertes de temps	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>intégrer dans les décisions:</i><ul style="list-style-type: none"><li>• <i>les besoins du jour</i></li><li>• <i>les capacités de chacun</i></li></ul></li> <li>- <i>coordonner l'ensemble des activités pour une exploitation maximale du temps</i></li> <li>- <i>identifier les travaux à exécuter</i></li> <li>- <i>tirer le maximum des denrées alimentaires</i></li> <li>- <i>identifier les capacités du (des) aide(s) et des collaborateurs</i></li></ul>	CEP	

**Fonction 03. Effectuer la mise en place**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>3.1. Réunir le matériel et les matières premières intervenant dans la réalisation des préparations chaudes et froides : potages, entrées, plats de résistance, légumes, desserts, pâtisseries</p>	<p>– identifier avec précision les matières premières alimentaires et en connaître l'utilisation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>LES ALIMENTS« EN CHAIR»:</u></li> <li>• les poissons d'eau douce : <u>Exemples :</u> la truite, le saumon ...</li> <li>• les poissons de mer : <u>Exemples :</u> la lotte, la sole, le turbot, la raie ...</li> <li>• les crustacés : <u>Exemples :</u> les crevettes, les écrevisses, le homard ...</li> <li>• les coquillages : <u>Exemples :</u> l'huître, les moules ...</li> <li>• le gastéropode : l'escargot</li> <li>• le batracien : les cuisses de grenouilles</li> <li>• les animaux de la boucherie et <u>avec précision les pièces de viande</u> du boeuf, du porc, du veau, du mouton</li> <li>• les volailles à chair blanche : <u>Exemples :</u> le poulet, le dindonneau ...</li> <li>• les volailles à chair noire : <u>Exemples :</u> le canard, le pigeonneau ...</li> </ul>	<p>CM</p>	<p>A partir des fiches de travail, l'apprenant réunit les matières alimentaires nécessaires et le matériel dont il a besoin en veillant au respect rigoureux des règles d'hygiène et de sécurité et dans les délais raisonnables qui s'inscrivent dans l'ensemble des tâches à effectuer.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les gibiers : <u>Exemples</u> : le chevreuil, le marcassin, le faisan...</li> <li>• <u>LES PRODUITS ALIMENTAIRES D'ORIGINE ANIMALE</u> <u>Exemples</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les produits laitiers</li> <li>• les graisses et les huiles animales</li> <li>• les oeufs</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>• <u>LES PRODUITS ALIMENTAIRES D'ORIGINE VEGETALE</u> <u>Exemples</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les graisses et huiles végétales</li> <li>• les produits de meunerie, les amidons, le riz</li> <li>• les légumes</li> <li>• les principaux champignons</li> <li>• les fruits</li> <li>• les aromates, les condiments, les épices</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>• <u>LES PRODUITS AUXILIAIRES</u> : <u>Exemples</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la levure, la gélatine, les colorants</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>• <u>LES STIMULANTS</u> : <u>Exemples</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le café, le thé, le chocolat</li> <li>• ...</li> </ul> </li> </ul>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier le petit et le gros matériel, en connaître le maniement et l'objet d'utilisation: <ul style="list-style-type: none"> <li>• appareils à rôtir, à cuire et à frire <ul style="list-style-type: none"> <li>• par contact : <u>Exemples</u> : plaque à cuire, rôtissoire ...</li> <li>• par rayonnement : <u>Exemples</u> : infrarouge, salamandre ...</li> <li>• par conduction : <u>Exemples</u> : air chaud, vapeur ...</li> </ul> </li> <li>• <u>appareils pour le froid</u> : <u>Exemples</u> : à glaçons, frigo, chambre froide...</li> <li>• <u>machines de cuisine</u> : <u>Exemples</u> : à passer, à éplucher, à « sous-vider » ...</li> <li>• <u>batterie de cuisine</u> : <u>Exemples</u> : poêle , casserole, sautoir, rondeau, turbotière, saumonière ...</li> <li>• <u>le petit matériel de cuisine</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>le matériel de conservation</u></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	CM
<ul style="list-style-type: none"> <li>- comprendre les fiches techniques, les recettes</li> </ul>	CM
<ul style="list-style-type: none"> <li>- réunir les matières premières et le matériel permettant la réalisation des recettes <ul style="list-style-type: none"> <li>• comparer les bons de commande et de livraison émanant de l'économat</li> <li>• <i>calculer les proportions des matières nécessaires en fonction de la quantité à produire</i></li> </ul> </li> </ul>	CM  CEP



3.2. Préparer et cuire les aliments et garnitures	<ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'entreposage, la conservation, la manipulation des denrées alimentaires qu'il est appelé à traiter durant ses activités</li> </ul> </li> </ul>	CM	A partir des fiches de travail, l'apprenant applique les procédures de préparation et de cuisson qui sont nécessaires à la réalisation des mets, dans le respect rigoureux des règles d'hygiène et de sécurité et dans les délais impartis à ces activités en vue d'être prêt pour la finition et l'envoi.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur et le règlement intérieur du travail</li> </ul>	CM	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rester concentré et vigilant</li> <li>- travailler avec ordre et précision</li> </ul>	CM	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître et appliquer les techniques de travail nécessaires à la réalisation des recettes relevant de la restauration classique, à savoir : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>nettoyer, préparer, découper, habiller, selon leur destination</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les légumes : <u>Exemples</u> : tailler, ciseler ...</li> <li>• des poissons : <u>Exemples</u> : vider, lever les filets ...</li> <li>• des viandes <u>Exemples</u> : parer, ficeler ...</li> <li>• des volailles et gibiers : <u>Exemples</u> : flamber, découper à cru, barder, trusser ...</li> <li>• des crustacés, des fruits de mer</li> </ul> </li> <li>• <u>utiliser les méthodes de cuisson correspondant aux matières alimentaires utilisées et aux recettes à réaliser</u> : <u>Exemples</u> :</li> </ul> </li> </ul>	CM	
	CM		

- cuisson à l'anglaise, cuisson à l'étuvée  
cuisson à la vapeur, cuisson chimique,  
cuisson pour le sous-vide
- braiser, sauter, griller
- ...
- assembler selon les besoins de la restauration classique:
- réaliser les fonds  
Exemples :
  - fonds blanc, brun, de volaille, de gibier
  - fumet de poisson
  - ...
- réaliser les liaisons  
Exemples :
  - amidon, beurre, roux, pomme de terre
  - ....
- réaliser les beurres composés chauds et froids
- réaliser les sauces de base et leurs principales dérivées rencontrées dans la restauration classique:
  - tomate
  - émulsion froide
  - émulsion chaude
- réaliser des soufflés, des mousses, des purées
- réaliser des farces simples et composées  
Exemples :
  - terrine, ballotine, en croûte
  - ...

CM

- réaliser des potages, des soupes :
  - les potages clairs  
Exemple : le consommé ...
  - les potages liés  
Exemples : la purée, le velouté ...
- réaliser des salades simples, composées
- réaliser
  - les pâtes classiques  
Exemples : levée, brisée, à choux feuilletée ...
  - les crèmes classiques  
Exemple : au beurre ...
  - les glaces classiques, les sorbets

- connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant :
  - l'entreposage, la conservation, la manipulation des denrées alimentaires qu'il est appelé à traiter durant ses activités

CM

- connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur et le règlement intérieur de travail

CM

- faire preuve de dextérité et d'adresse manuelle
- rester concentré et vigilant
- éviter les gaspillages

CM

- *rechercher la perfection*
- *tirer le maximum des denrées alimentaires*

CEP

3.3.Préparer et terminer les sauces	<ul style="list-style-type: none"><li>- rester concentré et vigilant</li><li>- <i>développer l'appréciation par les sens</i></li><li>- <i>rechercher la perfection</i></li></ul>	CM CEP	
-------------------------------------	--	-----------	--

**Fonction 04. Effectuer le service**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1. Achever les plats avec créativité dans la disposition et la présentation sur assiette ou sur plat* et garantir la qualité et la fraîcheur des produits présentés aux clients et ainsi veiller à la réputation de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer les techniques de travail nécessaires à la finition des plats :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• si nécessaire les méthodes de cuisson appropriées aux matières alimentaires et aux souhaits des clients</li> </ul> </li> <li>– connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• la manipulation des denrées alimentaires qu'il est appelé à traiter durant ses activités</li> </ul> </li> <li>– connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur et le règlement intérieur de travail</li> <li>– faire preuve de dextérité</li> <li>– rester concentré et vigilant</li> <li>– travailler avec rapidité</li> <li>– être ponctuel</li> <li>– <i>faire preuve de recherche et de créativité</i></li> <li>– <i>travailler dans la tradition de la maison</i></li> <li>– <i>rechercher la perfection</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CM</p> <p>CM</p> <p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>Immédiatement avant l'envoi, l'apprenant termine les préparations, dresse les plats ou les assiettes afin de répondre aux demandes de la salle au moment voulu, de garantir la qualité finale des mets en veillant particulièrement à la netteté de leur présentation.</p>
4.2.*Assurer le coup de feu	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>garder son sang-froid</i></li> </ul>	<p>CEP</p>	

**Fonction 05. Résoudre des problèmes**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1. Résoudre les problèmes qui surviennent et chercher, si nécessaire des solutions alternatives *et traiter les réclamations des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>analyser et résoudre le problème posé</i></li> <li>– <i>décider de signaler le problème à son supérieur si on ne peut y répondre soi-même</i></li> <li>– <i>réagir avec rapidité</i></li> <li>– <i>tirer le maximum des denrées alimentaires</i></li> <li>– <i>garder son sang-froid</i></li> </ul>	<p>CEP</p> <p>CM</p> <p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>Le supérieur est immédiatement mis au courant du problème que l'employé ne peut résoudre en vue de la satisfaction du client.</p>
5.2. *Eviter les accidents	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur et le règlement intérieur de travail</i></li> </ul>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant applique toutes les règles de sécurité avec rigueur.</p>
5.3 *Eteindre un début d'incendie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître et appliquer la technique adéquate</i></li> <li>– <i>connaître et appliquer les procédures d'appel urgent des services en cas de besoin</i></li> </ul>	<p>CM</p> <p>CM</p>	<p>L'apprenant est immédiatement capable d'éteindre un début d'incendie en utilisant la technique et le matériel adéquats.</p> <p>Il réagit rapidement en appelant par téléphone, à partir de renseignements affichés dans le lieu de travail, le service médical d'urgence ou les pompiers.</p>
5.4. *Apporter les premiers soins à une personne blessée	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître et appliquer les premiers soins adéquats</i></li> </ul>	<p>CEP</p>	

**Fonction 06. Effectuer la remise en ordre**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>6.1. Assurer l'entreposage et la conservation hygiénique des denrées alimentaires non utilisées et des aliments préparés excédentaires</p> <p>6.2. Assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ordre et la sécurité dans la cuisine</li> <li>- la propreté du matériel et des instruments de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'entreposage, la conservation</li> </ul> </li> <li>- éviter les gaspillages</li> <li>- <i>avoir une vue prospective et globale du travail</i></li> <li>- connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'entretien, le nettoyage du matériel, des plan de travail et des locaux</li> </ul> </li> <li>- observer avec attention lieux et matériel</li> <li>- travailler avec ordre et précision</li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CM</p>	<p>L'apprenant applique les règles d'hygiène concernant la conservation des denrées alimentaires d'une manière rigoureuse, sans jeter ce qui peut être encore utilisé.</p> <p>L'apprenant choisit le produit d'entretien ou de désinfection approprié à la surface à nettoyer ou à désinfecter et l'utilise conformément aux indications figurant sur la notice d'utilisation.</p>

**Fonction 07. Enregistrer des données**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
7.1. Dresser l'inventaire des matières premières - de la réserve normale - du retour, après service, des matières non utilisées	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>connaître l'utilisation des fiches manuscrites ou un logiciel et les utiliser correctement</i></li><li>- <i>avoir le sens de l'organisation</i></li><li>- <i>être ponctuel</i></li></ul>	CEP	
72. *Dresser l'inventaire des matières annexes et du petit matériel	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>prévoir des vérifications périodiques</i></li><li>- <i>ne rien oublier</i></li></ul>	CEP	



**Fonction 08. Calculer**

<b>ACTIVITES DU P.Q.</b>	<b>COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES</b>	<b>CLASS COMP</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES</b>
8.1. Calculer les matières en fonction : – des réservations – des prévisions de vente	– <i>connaître les coefficients adéquats et les appliquer en les adaptant à la quantité de production à réaliser</i>	CEP	
8.2. Etablir les commandes - en renouvelant l'assortiment de base - en tenant compte de l'offre saisonnière, du prix des denrées alimentaires, des transactions d'achat qu'il a eues avec les fournisseurs	– <i>globaliser les commandes</i> – <i>posséder une vue globale des besoins</i> – <i>s'informer des conditions du marché et choisir celles qui répondent le mieux à ses critères</i> – <i>connaître l'utilisation des fiches par produits ou du logiciel</i> – <i>entretenir d'excellentes relations avec les fournisseurs</i> <i>tirer le maximum des denrées alimentaires</i>	CEP	

**Fonction 09. Transmettre des données**

<b>ACTIVITES DU P.Q.</b>	<b>COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES</b>	<b>CLASS COMP</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES</b>
9.1. Transmettre les commandes aux fournisseurs ou au patron *aux moments convenus avec eux	<ul style="list-style-type: none"><li>– <i>être prêt pour transmettre les commandes aux fournisseurs aux moments convenus avec eux</i></li><li>– connaître le fonctionnement du téléphone et l'utiliser correctement</li><li>– connaître le fonctionnement du fax et l' utiliser correctement</li><li>– rédiger clairement et avec précision</li></ul>	CEP  CM	Les commandes sont transmises rapidement et sans erreur.

## Fonction 10. Contrôler

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
10.1. Contrôler : – la quantité et la qualité des livraisons et corriger les anomalies éventuellement constatées – la qualité et la fraîcheur des produits utilisés	– comprendre et identifier les notions figurant sur l'emballage des marchandises et qui en décrivent les caractéristiques – comparer les bons de commandes, les bons de livraison et les livraisons réellement effectuées – connaître, identifier et repérer les signes de qualité des produits livrés et utilisés; en priorité vérifier la date de péremption, la fraîcheur – utiliser les sens <u>Exemples</u> : • la vue pour les légumes et les fruits • la vue et l'odorat pour les viandes, les poissons • le goût pour le beurre • le toucher pour le pain • ...	CM  CM  CM  CM	L'apprenant effectue efficacement les contrôles portant sur les quantités et la qualité des matières livrées et utilisées.
10.2. Contrôler les activités de son aide de cuisine	– <i>connaître, identifier, repérer les critères d'exactitude de chacune des opérations à réaliser</i> – <i>observer le travail de son aide</i>	CEP	
10.3. Contrôler – l'hygiène • de l'aide de cuisine • de la conservation des mets non utilisés, des denrées alimentaires (dates de péremption)	– <i>connaître, identifier et repérer les critères d'application des règles de sécurité et d'hygiène</i> – <i>observer avec attention</i> • <i>les lieux et le matériel</i> • <i>le déroulement des activités</i>	CEP	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• des chambres froides et de congélation</li> <li>• du matériel et des locaux</li> <li>• du traitement des déchets</li> </ul> <p>– la sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>le travail de son aide</i></li> <li>– <i>être exigeant</i></li> <li>– <i>faire preuve d'autorité</i></li> <li>– <i>avoir le sens des responsabilités</i></li> </ul>		
<p>10.4. *Contrôler le bon déroulement du travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître et identifier les critères du bon fonctionnement des instruments et du matériel de travail</i></li> <li>– <i>avoir le sens des responsabilités</i></li> </ul>	<p>CEP</p>	
<p>10.5. *Contrôler l'application des directives</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître, identifier, repérer les critères d'exactitude de chacune des opérations à réaliser</i></li> <li>– <i>observer le déroulement des activités</i></li> </ul>	<p>CEP</p>	
<p>10.6. Contrôler et *assurer la qualité des préparations présentées aux clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>être exigeant</i></li> <li>– <i>travailler dans la tradition de la maison</i></li> </ul>	<p>CEP</p>	

**Fonction 11:** Communiquer

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
11.1 Donner des instructions de travail à l'aide de cuisine	<ul style="list-style-type: none"><li>– <i>s'exprimer clairement et avec précision</i></li><li>– <i>faire preuve d'autorité</i></li></ul>	CEP	
11.2. Fournir des explications aux clients	<ul style="list-style-type: none"><li>– <i>s'exprimer clairement et avec précision</i></li><li>– <i>connaître et appliquer les règles d'hygiène concernant les soins corporels et la tenue vestimentaire</i></li><li>– <i>être poli</i></li></ul>	CEP	
11.3. *Echanger des informations avec les autres membres du personnel, le gérant ou le patron	<ul style="list-style-type: none"><li>– <i>s'exprimer clairement et avec précision</i></li><li>– <i>connaître la signification des termes professionnels et les utiliser à bon escient</i></li><li>– <i>être poli</i></li></ul>	CM	Le message est immédiatement compris et est sans équivoque.

## Fonction 12. Innover

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
12.1. Essayer de nouveaux produits, de nouvelles recettes, de nouvelles présentations	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>comprendre l'intérêt d'actualiser et chercher l'information</i></li> <li>– <i>travailler dans la tradition de la maison</i></li> </ul>	CEP	<p>En appliquant les règles traditionnelles, l'apprenant compose un menu comprenant une entrée froide, un potage ou une entrée chaude, une grosse pièce (viande ou volaille ou poisson), le fromage et un dessert; il imagine la décoration de chaque plat.</p>
12.2. S'informer des nouvelles technologies			
12.3. *Participer à l'amélioration du travail et à la rentabilité de l'entreprise			
12.4. *Décider de la composition des mets	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>connaître et appliquer les règles traditionnelles d'utilisation des aliments (saison et fraîcheur)</i></li> </ul>	CEP	
12.5 *Composer les menus	<ul style="list-style-type: none"> <li>– composer des menus                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>équilibrés et variés dans l'application des règles traditionnelles</i></li> <li>• <i>adaptés aux possibilités et aux caractéristiques de l'établissement</i></li> </ul> </li> </ul>	<p>CM</p> <p>CEP</p>	

## **Fonction 13. Former le personnel**

ACTIVITES DU P.Q.	COMPÉTENCES DU P.Q. PRÉCISÉES, COMPLÉTÉES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
13.1. Montrer manuellement et expliquer les techniques de travail à l'aide de cuisine	<ul style="list-style-type: none"> <li>– avoir conscience de son rôle de formateur</li> <li>– s'exprimer clairement et avec précision</li> <li>– observer le travail de son aide</li> <li>– déceler les objectifs précis de formation à poursuivre</li> <li>– définir avec précision ces objectifs</li> <li>– travailler dans la tradition de la maison</li> <li>– faire preuve de patience</li> </ul>	CEP	
13.2. *Motiver l' aide et les autres collaborateurs éventuels	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer les méthodes actuelles d'intégration du personnel dans l'entreprise: <i>Exemples :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poursuivre les objectifs de la qualité totale, de l'erreur zéro</li> <li>• concrétiser les notions de clients internes et de clients externes</li> <li>• responsabiliser les collaborateurs</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>– travailler dans la tradition de la maison</li> </ul>	CEP	
13.3. *Animer les réunions de travail avec les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>– connaître et appliquer les techniques d'animation de groupe</li> <li>– être à l'écoute</li> </ul>	CEP	
13.4. *Répondre aux questions des collaborateurs dans le cadre du travail et de leur formation			

### **Indicateur de maîtrise de la compétence**

*Le client est ravi, il paie sa note avec le sourire ... et revient à la prochaine occasion.*