



ROYAUME DU MAROC

Secrétariat d'Etat chargé de la Formation Professionnelle



كتابة الدولة المكلفة بالتكوين المهني

SECTEUR TOURISME ET HOTELLERIE

Service de Restauration (SR)

Niveau Technicien

Guide Pédagogique

Décembre 2006

EQUIPE DE PRODUCTION

Coordination

Projet APC	
Allal OUAHAB	<i>Directeur marocain</i>
Nicole KOBINGER	<i>Directrice canadienne</i>
Abdessamad ERRAZKI	<i>Responsable du Projet APC à l'ISTAHT de Marrakech</i>
	<i>Directeur de l'ISTAHT</i>

Conception et rédaction

Huguette PAQUET	<i>Conseillère Technique, Projet APC Maroc</i>
Amina TAOUFIK	<i>Formatrice en service de la restauration à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Aziza BAALOOK	<i>Formatrice en service de la restauration à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Habiba CHAQOUM	<i>Formatrice en service de la restauration à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Hafida NEJMIRI	<i>Formatrice en service de la restauration à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Rajae OUANSAFI	<i>Formatrice en service de la restauration à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Ilham JAOUAHIR	<i>Formateur en service de la restauration à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Med Najib BELHOUD	<i>Formateur en service de la restauration à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Med BENDIABATE	<i>Formateur en service de la restauration à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Medhi AOULLAY	<i>Formateur en service de la restauration à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Abdelali RAADA	<i>Formateur en service de la restauration à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Samira MAAZIZOU	<i>Formatrice en service de la restauration à l'ITHT de Tanger</i>

Mise en page

Saida CHBANI	<i>Secrétaire, Projet APC</i>
Huguette PAQUET	<i>Conseillère technique, Projet APC Maroc</i>

Le présent guide pédagogique du programme Service de Restauration a été produit dans le cadre du projet APC en 2005-2006 à l'ISTAHT de Marrakech, établissement de formation professionnelle du secteur Tourisme et Hôtellerie dans le cadre du volet opérationnel dudit projet.

TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE PARTIE

Présentation du guide pédagogique.....	5
Vocabulaire.....	5
Principes pédagogiques.....	7
Intentions pédagogiques.....	7
Approche pédagogique.....	7
Séquence d'enseignement.....	8
Stratégies pédagogiques.....	9
Rôles et fonctions des formateurs.....	10

DEUXIÈME PARTIE

Synthèse du programme d'études.....	13
Module 1 : Métier et formation.....	14
Module 2 Hygiène, salubrité et sécurité.....	17
Module 3 Exploration du milieu de travail.....	19
Module 4 Mise en place.....	21
Module 5 Anglais appliqué au service en salle.....	24
Module 6 Menus et mets.....	27
Module 7 Relations professionnelles.....	30
Module 8 Approche client.....	32
Module 9 Vins et alcools.....	34
Module 10 prise de commande.....	37
Module 11 Facturation et encaissement.....	39
Module 12 Intervention en matière de premiers soins.....	42
Module 13 Initiation au métier.....	44
Module 14A Allemand appliqué au service en salle.....	46
Module 14E Espagnol appliqué au service en salle.....	49
Module 15 Français appliqué au service en salle.....	52
Module 16 Service des besoins.....	55
Module 17 Service simple.....	58
Module 18 Service élaboré.....	61
Module 19 Service des banquets.....	64
Module 20 Moyens de recherche d'emploi.....	67
Module 21 Intégration au marché du travail.....	70

Première partie

PRESENTATION DU GUIDE PEDAGOGIQUE

Dans le contexte d'une approche « curriculaire » retenue pour la formation professionnelle, le guide pédagogique constitue l'un des trois documents d'accompagnement du programme de formation *Service de restauration*. Ce programme, qui conduit à l'obtention du diplôme : niveau technicien, prépare à l'exercice du métier

Le guide pédagogique est considéré comme un support dans la mise en application du programme de formation puisqu'il présente diverses façons d'aborder les objectifs et de présenter un enseignement pertinent aux stagiaires. Destiné aux formateurs, ce guide présente des éléments de contenu et des stratégies pédagogiques visant à favoriser l'acquisition des compétences décrites dans le programme de formation. Son contenu est présenté à titre indicatif et pourra s'enrichir des expérimentations pédagogiques suscitées par l'implantation du nouveau programme de formation.

Le guide pédagogique comporte deux parties. Dans la première partie, de portée générale, on y trouve :

- les principes pédagogiques qui constituent les lignes directrices à observer par tous les formateurs dans les choix des stratégies et des moyens pour atteindre les buts et les objectifs du programme;
- des intentions pédagogiques qui s'appuient sur des valeurs et des préoccupations éducatives ;
- des schémas portant sur le processus d'acquisition d'une compétence;
- le rôle et les fonctions des formateurs.

La deuxième partie du guide propose des suggestions pédagogiques pour chacun des modules du programme de formation :

- une introduction au module et le contexte de réalisation;
- des suggestions sur les stratégies, les moyens d'apprentissage, l'évaluation formative, le matériel suggéré et les références;
- un tableau présentant une organisation structurée des objectifs et des éléments de contenu.

VOCABULAIRE

Programme de formation professionnelle

Un programme est un ensemble cohérent de compétences à acquérir, formulé en termes d'objectifs et découpé en modules. Il décrit les apprentissages attendus du stagiaire en fonction d'une performance déterminée. Ses objectifs et son contenu sont obligatoires.

Module de formation

Subdivision autonome d'un programme de formation professionnelle formant en soi un tout cohérent et significatif.

Compétence

Une compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités et qui se fonde sur un ensemble intégré de connaissances, d'habiletés, d'attitudes et de comportements. Les compétences sont de deux types :

- Les compétences spécifiques portent sur des tâches types du métier ou de la fonction de travail; ces compétences rendent la personne apte à assurer avec efficacité la production d'un bien ou d'un service.
- Les **compétences transversales** portent sur une activité de travail ou de vie professionnelle qui déborde du champ spécifique des tâches du métier lui-même; ces compétences peuvent être transférables à plusieurs activités de travail.

Objectifs opérationnels

L'objectif opérationnel est défini en fonction d'un comportement relativement fermé et décrit les actions et les résultats attendus du stagiaire. Il comprend cinq composantes :

- Le comportement attendu présente la compétence.
- Les conditions d'évaluation renseignent sur les conditions qui prévalent au moment de l'évaluation de sanction : contexte, matériel, etc.
- Les critères généraux de performance définissent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur le niveau de performance recherché ou sur la qualité globale d'un produit ou d'un service. Ils sont rattachés à l'ensemble ou à plusieurs précisions sur le comportement attendu.
- Les précisions sur le comportement attendu décrivent des éléments essentiels à la compréhension de la compétence.
- Les critères particuliers de performance définissent des exigences à respecter et accompagnent chacune des précisions sur le comportement. Ils permettent de porter un jugement rigoureux sur l'atteinte de la compétence.

Préalables

Cibles intermédiaires servant de guide à l'enseignement et à l'apprentissage. Ils expriment des savoirs jugés préalables à l'atteinte des objectifs opérationnels. Ils sont définis selon les grandes catégories de savoirs : savoir, savoir être, savoir percevoir et savoir faire. Ils constituent une proposition minimale et peuvent être remplacés par d'autres à la condition qu'ils facilitent l'atteinte des objectifs opérationnels. Ces préalables ne sont pas pris en compte pour l'évaluation aux fins de diplomation.

Activités d'apprentissage

Actions ou travaux qui s'adressent aux stagiaires en vue d'effectuer des apprentissages visant l'atteinte d'un ou de plusieurs objectifs. Une activité d'apprentissage peut être préparée pour un ou plusieurs préalables ou pour une ou plusieurs précisions d'un objectif opérationnel.

Stratégie d'enseignement

Ensemble d'actions d'enseignement coordonnées en vue de favoriser l'atteinte d'objectifs. Une stratégie peut être développée pour un ensemble de modules, pour un module, pour un ou plusieurs préalables ou pour une ou plusieurs précisions d'un objectif opérationnel.

Évaluation formative

Démarche visant à assurer une progression constante des apprentissages déterminés dans les programmes de formation. Elle a pour but de guider le stagiaire dans son cheminement en lui apportant, de façon continue des renseignements sur l'évolution de ses apprentissages.

L'évaluation formative est intégrée au processus d'enseignement et d'apprentissage. Elle respecte l'esprit de la pédagogie de la réussite en mettant l'accent sur la qualité des apprentissages et sur le progrès continu des stagiaires. Elle favorise la progression des stagiaires à atteindre un maximum de performance ainsi que le développement de leur autonomie.

LES PRINCIPES PEDAGOGIQUES

Les principes pédagogiques constituent des lignes directrices devant être observées dans le choix des stratégies et des moyens à utiliser pour atteindre les buts et objectifs du programme. Ils sont :

- faire participer activement les stagiaires et les rendre responsables de leurs apprentissages;
- tenir compte du rythme et de la façon d'apprendre de chaque stagiaire;
- prendre en considération et réinvestir les acquis du stagiaire;
- favoriser le renforcement et l'intégration des apprentissages;
- privilégier des activités d'apprentissage et des projets adaptés à la réalité du marché du travail;
- communiquer avec les stagiaires en utilisant la terminologie technique appropriée;
- favoriser l'intégration du stagiaire en milieu de travail.

LES INTENTIONS PEDAGOGIQUES

Les intentions pédagogiques incitent le formateur à intervenir auprès du stagiaire de manière à :

- développer le sens des responsabilités et le respect de la personne;
- accroître l'autonomie, l'initiative, et l'esprit d'entreprise;
- développer la pratique de l'autoévaluation;
- développer une discipline personnelle et une méthode de travail;
- augmenter le souci de protéger l'environnement;
- développer le souci du travail bien fait;
- développer le sens de l'économie du temps et des ressources;
- développer la préoccupation d'utiliser avec soin les différents équipements.

APPROCHE PEDAGOGIQUE

Le programme est défini par compétences. Celles-ci ont été déterminées à partir d'une analyse de situation de travail et en tenant compte des buts de la formation, le tout adapté au contexte marocain. Un objectif opérationnel est formulé pour chacune des compétences à développer.

Les compétences sont structurées et articulées en projet intégré de formation visant à préparer le stagiaire à la pratique du métier. Cette organisation systématique des compétences permet d'obtenir un résultat global qui va au-delà d'une formation par objectifs isolés. Elle permet une progression harmonieuse d'un objectif à l'autre, une économie dans les apprentissages en évitant les répartitions inutiles, ainsi qu'un renforcement et une intégration des apprentissages.

L'organisation des compétences à développer est présentée dans la matrice des objets de formation. Celle-ci est incluse dans la première partie du programme de formation et met en évidence les compétences particulières au métier, les compétences plus générales ainsi que les grandes étapes du processus de travail propres à ce métier.

Les modules issus des compétences spécifiques doivent être enseignés autant que possible dans l'ordre présenté dans la matrice des objets de formation. Quant à ceux issus des compétences transversales, ils doivent être enseignés en tenant compte des apprentissages préalables à ces derniers. Une proposition d'une séquence d'enseignement est schématisée par les logigrammes présentés aux pages suivantes.

SÉQUENCE D'ENSEIGNEMENT

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

Pour favoriser l'atteinte des objectifs il est suggéré de structurer les apprentissages de façon progressive, c'est-à-dire, d'avoir recours à des activités d'apprentissage, d'évaluation formative, d'enseignement correctif ou d'enrichissement, selon le cas. Le processus d'acquisition de compétences est illustré par les schémas ci-dessous.

1

2

3

4 et 5

RÔLES ET FONCTIONS DES FORMATEURS

Les formateurs doivent adapter leur enseignement en tenant compte :

- d'une approche intégrée des objets de formation ;
- du rythme individuel et de la façon d'apprendre des stagiaires ;
- d'une responsabilité accrue des stagiaires au regard de leurs apprentissages.

Pour exercer pleinement leur rôle, les formateurs doivent :

- planifier et organiser leur enseignement ;
- informer les stagiaires ;
- effectuer de l'animation pédagogique ;
- évaluer les apprentissages.

Planification de l'enseignement

Planification et organisation de l'enseignement

Cette fonction consiste tout d'abord à situer les modules dont ils ont la responsabilité et ensuite, à l'aide du logigramme de la séquence d'enseignement :

- ajouter ou ajuster, au besoin, les éléments du contenu ;
- produire des outils de planification de l'enseignement (plan de module) et des outils relatifs à l'organisation au quotidien (plans de leçons) ;
- produire les activités d'enseignement et d'apprentissage propres à chacun des modules selon les outils de planification et les phases d'acquisition d'une compétence ;
- produire les instruments d'évaluation formative ;
- prévoir les équipements, l'outillage, les accessoires, la matière d'œuvre nécessaires et voir à l'organisation des postes de travail dans les locaux ;
- préparer le matériel d'enseignement et d'apprentissage déjà produit pour la formation
- s'assurer de la disponibilité des outils d'évaluation de fin de module

Information au stagiaire

Cette autre fonction consiste à :

- situer les stagiaires par rapport à l'ensemble du programme et, aussi, par rapport au module en cours ;
- fournir aux stagiaires les données utiles à une compréhension suffisante des tâches reliées au métier ;
- à faire ressortir l'importance et la pertinence des apprentissages à réaliser.

Note : Le premier module « Métier et formation » est prévu pour situer les stagiaires par rapport à l'ensemble de leur formation et pour les stimuler dans leurs apprentissages. Par ailleurs, il revient à chaque formateur de fournir, au début de chaque cours et de chaque activité importante, les données nécessaires à ces fins.

Animation pédagogique

Le formateur doit :

- guider les apprentissages par un rappel des objectifs, par la détermination des préalables et par la formulation d'indications sur les activités à réaliser ;
- créer un climat de confiance reposant sur le respect des personnes et de leur autonomie, ainsi que sur la clarification des enjeux réels ;
- maintenir l'intérêt des stagiaires tout au long de leur cheminement par des propositions d'activités intéressantes et diversifiées, par un dosage judicieux du niveau de difficulté, par l'utilisation d'approches à caractère pratique et par une ouverture aux préoccupations personnelles des stagiaires ;
- encadrer les activités d'apprentissage par l'implantation d'un système souple et efficace de suivi des stagiaires, par une assistance particulière aux stagiaires en difficulté et par une direction adéquate des stagiaires vers des activités d'apprentissage, d'évaluation, d'enseignement correctif et d'enrichissement ;
- fournir des explications claires et justes au groupe et à chaque stagiaire.

Evaluation des compétences

Le formateur assure le suivi mentionné précédemment :

- en produisant et en utilisant des instruments d'évaluation formative afin de guider le stagiaire dans son cheminement et lui fournir des informations de façon continue sur l'état de son cheminement;
- en administrant les épreuves aux fins de diplomation;
- en fournissant les résultats de l'évaluation de diplomation à la personne responsable dans le centre de formation.

Deuxième partie

SYNTHÈSE DU PROGRAMME DE FORMATION

Nombre de modules : 21

Service de restauration

Durée en heures : 1080

Valeur en unités : 72

Code : SR

Code	N°	Titre du module	Durée (heures)	Unités*
SR 01	01	Métier et formation	30	2
SR 02	02	Hygiène, salubrité et sécurité	30	2
SR 03	03	Exploration du milieu de travail	60	4
SR 04	04	Mise en place	45	3
SR 05	05	Anglais appliqué au service en salle	60	4
SR 06	06	Menus et mets	60	4
SR 07	07	Relations professionnelles	30	2
SR 08	08	Approche client	45	3
SR 09	09	Vins et alcools	45	3
SR 10	10	Prise de commande	30	2
SR 11	11	Facturation et encaissement	30	2
SR 12	12	Intervention en matière de premiers soins	15	1
SR 13	13	Initiation au métier	60	4
SR 14A	14 A	Allemand appliqué au service en salle ou	45	3
SR 14E	14 E	Espagnol appliqué au service en salle	45	3
SR 15	15	Français appliqué au service en salle	60	4
SR 16	16	Service des boissons	45	3
SR 17	17	Service simple	120	8
SR 18	18	Service élaboré	120	8
SR 19	19	Service des banquets	75	5
SR 20	20	Recherche d'emploi	15	1
SR 21	21	Intégration au marché du travail	60	4

* Une unité équivaut à 15 heures

MODULE 01 : MÉTIER ET FORMATION**Code : SR 01****Durée : 30 heures****OBJECTIF OPÉRATIONNEL****COMPÉTENCE**

Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.

PRÉSENTATION DU MODULE

Cette compétence se situe en tout début de formation dans le but d'informer le stagiaire sur le métier et la démarche de formation.

Le stagiaire doit recueillir des informations sur le métier et la démarche de formation. De plus, il doit présenter ces informations lors d'une rencontre de groupe et identifier ses forces et ses faiblesses.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir de brochures, de dépliants sur les divers types de restaurants, hôtels, etc. ;
- À partir du rapport de l'analyse de situation de travail et du programme de formation ;
- À l'aide de méthodes de prise de notes ;
- À l'aide de règles de discussion ;
- Présentation du métier par divers professionnels.

RÉFÉRENCES

- Revues spécialisées ;
- Rapport d'analyse de situation de travail ;
- Programme de formation ;
- Brochures ;
- Dépliants.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>D Avant de déterminer les habiletés, les aptitudes et les connaissances nécessaires pour pratiquer le métier, le stagiaire doit :</p> <p>8 Différencier des habiletés, des attitudes et des aptitudes.</p> <p>E Avant de s’informer sur le projet de formation le stagiaire doit :</p> <p>9 Décrire les éléments du projet de formation</p> <p>10 Décrire les types d’évaluation</p> <p>F Avant de déterminer ses forces et ses faiblesses au regard du métier de serveur en restauration, le stagiaire doit :</p> <p>11 Identifier ses forces et ses faiblesses en rapport avec le métier.</p> <p>12 Détermination de moyens pour corriger ses faiblesses</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des habiletés : <ul style="list-style-type: none"> - Cognitives ; - Sensorielles ; - Motrices. • Définition des attitudes : <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilité ; - Ponctualité ; - Assiduité ; - Déontologie professionnelle. • Définition des aptitudes : <ul style="list-style-type: none"> - Dextérité gestuelle ; - Diverses techniques. • Connaissances : <ul style="list-style-type: none"> - Langues ; - Terminologie ; - Vocabulaire ; - etc. <ul style="list-style-type: none"> • Programme de formation : <ul style="list-style-type: none"> - Buts ; - Objectifs généraux ; - Compétences ; - Démarche de formation. • Evaluation formative ; • Evaluation de sanction. <ul style="list-style-type: none"> • Forces ; • Faiblesses. <ul style="list-style-type: none"> • Moyens pour s’améliorer.

MODULE 02 : HYGIÈNE, SALUBRITÉ ET SÉCURITÉ

Code : SR 02

Durée : 30 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL**COMPÉTENCE**

Maintenir un environnement salubre, hygiénique et sécuritaire.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale est un préalable à la plupart des compétences. Il doit être dispensé à la suite ou en même temps que le module métier et formation.

Dans ce module, le stagiaire apprend à observer les règles d'hygiène personnelle, à appliquer des procédures d'entretien. De plus, il doit appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relatives à la manipulation et à la conservation des mets et des boissons.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À l'aide de produits ;
- À l'aide des règles et des procédures ;
- À partir de situations réelles et simulées.

RÉFÉRENCES

Lois et règlements sur l'hygiène, la salubrité et la sécurité.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant d'observer les règles d'hygiène personnelle, le stagiaire doit :</p> <p>1 Décrire l'importance de la propreté et de l'hygiène</p> <p>2 Distinguer les termes salubrité, hygiène, maladie et contamination</p> <p>3 Définir le concept d'hygiène personnelle</p> <p>B Avant d'appliquer les règles et les procédures d'entretien, le stagiaire doit :</p> <p>4 Identifier des situations à risques liées à la propreté</p> <p>C Avant d'appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relatives à la manipulation et à la conservation des mets et boissons, le stagiaire doit :</p> <p>5 Énumérer des situations à risques propres au métier</p> <p>6 Déterminer les mesures à prendre pour éviter la contamination</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protection de la santé ; • Élimination des risques de contamination ; • Arrêt ou empêchement de la prolifération des microbes, des virus et des bactéries nuisibles. <ul style="list-style-type: none"> • Salubrité ; • Maladie ; • Contamination. <ul style="list-style-type: none"> • Soins apportés au corps pour le maintenir propre ; • Lavage des mains ; • Propreté des vêtements. <ul style="list-style-type: none"> • Situations à risques. <ul style="list-style-type: none"> • Situations à risques : <ul style="list-style-type: none"> - Contamination. <ul style="list-style-type: none"> • Mesures à prendre.

MODULE 03 : EXPLORATION DU MILIEU DE TRAVAIL

Code : SR 03

Durée : 60 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Explorer le milieu de travail.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence spécifique est un préalable à la plupart des compétences. Il doit être dispensé après que le stagiaire ait reçu l'enseignement du module Métier et formation et Hygiène, salubrité et sécurité.

Ce module aide les stagiaires à comprendre la structure d'un hôtel et d'une salle à manger.

Le stagiaire apprend à préparer son séjour en milieu de travail, à observer des activités et le personnel, à participer à des tâches simples et finalement il doit remplir un journal de bord tout au long de la durée du stage d'exploration.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À l'aide d'un journal de bord ;
- Dans un hôtel de classe quelconque.

RÉFÉRENCES

Journal de bord.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de préparer son séjour en milieu de travail, le stagiaire doit :</p> <p>1 Décrire les règles de base du travail en milieu de travail (restaurant et hôtel)</p> <p>B Avant de visiter les divers départements de l'hôtel/restaurant, le stagiaire doit :</p> <p>2 Déterminer les buts des visites des départements</p> <p>C Avant d'observer les activités et le personnel d'une salle à manger, le stagiaire doit :</p> <p>3 Décrire une observation active</p> <p>D Avant de participer à des tâches élémentaires de la salle à manger, le stagiaire doit :</p> <p>4 Décrire une tâche élémentaire de la salle à manger</p> <p>E Avant de remplir le journal de bord, le stagiaire doit :</p> <p>5 Décrire un journal de bord</p> <p>6 Décrire une méthode pour remplir le journal de bord</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déroulement de l'exploration ; • Porte de service ; • Contact à l'hôtel (chef du personnel) ; • Tuteur de stage, s'il y a lieu ; • Respect des règlements intérieurs de l'hôtel ; • Respect des règles d'hygiène et de sécurité. <ul style="list-style-type: none"> • Relation des départements avec la salle à manger. <ul style="list-style-type: none"> • Méthode d'observation efficace : <ul style="list-style-type: none"> - Matériel ; - Mises en place diverses ; - Comportement du personnel. <ul style="list-style-type: none"> • Entretien du matériel ; • Assistance à la mise en place ; • Débarrassage. <ul style="list-style-type: none"> • Buts ; • Rubriques. <ul style="list-style-type: none"> • Méthode de prise de notes ; • Synthèse des observations et des actions.

MODULE 04 : MISE EN PLACE

Code : SR 04

Durée : 45 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Effectuer la mise en place de la salle à manger.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale est un préalable à la plupart des compétences spécifiques. Il doit être dispensé après que le stagiaire ait fait l'exploration du milieu de travail. Il peut être enseigné en même temps que l'anglais appliqué au service en salle et que la composition des menus et des mets.

Dans ce module, le stagiaire apprend à planifier son travail, à préparer le mobilier et le matériel, à préparer l'office et à effectuer la mise en place de la salle à manger. De plus, il aura à ranger la salle à manger ainsi que les aires de travail.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir de mise en situation ou de situation réelle ;
- À partir de directives ;
- À l'aide de plans de salle ;
- Dans une salle manger ;
- En équipe et individuellement ;
- En fonction de différents types de services et de menus.

RÉFÉRENCES

Divers plans de salles à manger.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de planifier le travail, le stagiaire doit :</p> <p>1 Décrire l'importance de la mise en place</p> <p>2 Interpréter un plan de salle à manger</p> <p>3 Prendre connaissance des divers types de dressage des tables</p> <p>4 Distinguer les diverses pièces du restaurant</p> <p>B Avant de préparer le mobilier et le matériel, le stagiaire doit :</p> <p>5 Identifier le mobilier réservé : - à la clientèle ; - pour le service.</p> <p>6 Décrire la fonction du mobilier réservé : - à la clientèle ; - pour le service.</p> <p>7 Identifier le matériel à utiliser selon le type de services</p> <p>8 Établir la décharge du matériel</p> <p>9 Décrire les méthodes de nettoyage du mobilier et du matériel</p> <p>C Avant de préparer l'office, le stagiaire doit :</p> <p>10 Distinguer les divers chariots</p> <p>11 Préparer des chariots à usages particuliers</p> <p>12 Faire sortir les denrées, condiments, les boissons</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Importance de la mise en place : <ul style="list-style-type: none"> - Ordre du service ; - Facilité de l'exécution du service ; - Economie de déplacements et de mouvements. • Différents styles de dispositions d'une salle à manger. • Mises en place à la carte, au menu, en table d'hôte, pour les brunchs. • Vestiaire, salle à manger, office, bar, plonge, etc. • Tables et sièges ; • Consoles ; • Guéridons ; • Voitures roulantes à différents usages ; • Mobilier à usage décoratif. • Tables et sièges ; • Console, guéridon, voitures roulantes. • Matériel divers ; • Linge de table ; • Vaisselle ; • Argenterie ; • Verrerie. • Formulaire à remplir selon les besoins ; • Sortie du matériel de la réserve. • Différents produits de nettoyage ; • Entretien ; • Nettoyage ; • Règles de sécurité. • voiture à flambage ; • voiture de tranche ; • voiture à apéritifs, etc. • Chariot des hors-d'œuvre, chariot des desserts ; • chariot des fromages ; • chariot pour trancher ou faire flamber les mets. • bon de sortie ou de prélèvement de l'économat ou de la cave

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>D Avant d'effectuer la mise en place de la salle à manger, le stagiaire doit :</p>	
<p>13 Décrire les étapes de mise en place du mobilier</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation ; • Entretien ; • disposition du mobilier selon un plan défini (dressage de la carcasse).
<p>14 Identifier l'ordre de disposition du matériel sur la table</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Molletonnage ; • Nappage ; • Ustensiles ; • Equilibrage selon les différents types de tables.
<p>15 Décrire les étapes de mise en place du guéridon</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nappage du guéridon ; • Matériel de service.
<p>16 Déterminer le matériel et les condiments à ranger sur les consoles et à l'intérieur de celles-ci</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Différents condiments ; • Sauces d'accompagnement.
<p>17 Décrire la finition de la mise en place</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation de la corbeille à pains ; • Placement des olives, beurre, etc. ; • Repositionnement des verres.
<p>E Avant de ranger et vérifier la salle à manger et les aires de service, le stagiaire doit :</p>	
<p>18 Décrire les règles d'hygiène et de sécurité à respecter lors du nettoyage de la salle à manger</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nettoyage de la salle ; • entretien du mobilier ; • entretien du matériel.
<p>19 Décrire les méthodes de rangement des denrées périssables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • rangement selon les normes.
<p>20 Décrire la procédure de prise d'inventaire périodique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • procédure d'inventaire ; • formulaire ; • remise du formulaire.

MODULE 05 : ANGLAIS APPLIQUÉ AU SERVICE EN SALLE**Code : SR 05****Durée : 60 heures****OBJECTIF OPÉRATIONNEL****COMPÉTENCE**

Communiquer en anglais lors du service en salle.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale vise à habiliter le stagiaire à utiliser la langue anglaise propre au service de la restauration.

Pour ce faire le stagiaire apprend à utiliser le vocabulaire couramment utilisé en service en salle ainsi que les expressions simples. De plus, il sera apte à converser en anglais dans des situations courantes et à rédiger des documents simples.

Ce module est préalable aux modules de compétence spécifique service simple, service élaboré et service des banquets.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À l'aide :
 - d'exercices ;
 - de jeux de rôles ;
 - de simulations.
- À partir de situations réelles.

RÉFÉRENCES

Lexique ;
Dictionnaire ;
Règles de grammaire.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant d'utiliser le vocabulaire couramment employé lors du service en salle, le stagiaire doit :</p> <p>1 Énumérer la terminologie propre au métier</p> <p>2 Énumérer le vocabulaire spécialisé</p> <p>3 Énumérer le vocabulaire relatif aux boissons, aux mets et aux menus</p> <p>4 Énumérer les chiffres, les dates et les montants en différentes monnaies</p> <p>B Avant d'utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle, le stagiaire doit :</p> <p>5 Énumérer des formules et des expressions langagières anglaises</p> <p>6 Énumérer des formules de politesse utilisées en anglais</p> <p>7 Décrire des formules langagières utilisées en anglais par la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire général propre au monde de l'hôtellerie en particulier à la restauration. • Vocabulaire spécialisé du service de la restauration : <ul style="list-style-type: none"> - parties de la salle à manger ; - matériel et équipement ; - types de service ; - réservation et accueil ; - prise de commande ; - facturation et paiement ; - départ de la clientèle. • Boissons alcoolisées et non alcoolisées ; • Menus ; • Mets. • Vocabulaire lié aux chiffres, aux dates, aux montants d'argent : <ul style="list-style-type: none"> - Chiffres ; - saisons, mois, jours, heures ; - montants d'argent. • Particularités de la langue anglaise pour la conversation courante. • Formules de politesse d'usage : <ul style="list-style-type: none"> - au téléphone pour une demande d'information ; - au téléphone pour une réservation ; - pour accueillir des clients ; - pour présenter les boissons, les menus et les mets ; - pendant le service ; - au moment de la remise de la facture et du paiement ; - au moment du départ. • Formules langagières d'usage : <ul style="list-style-type: none"> - au téléphone pour une demande d'information ; - au téléphone pour une réservation ; - pour poser des questions sur les mets et les menus ; - pour les types de cuisson ; - pour les demandes spéciales.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>8 Distinguer des expressions courantes servant à décrire et à proposer des boissons et des mets</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expressions courantes pour décrire et proposer : <ul style="list-style-type: none"> - apéros et digestifs ; - menu, plat du jour ; - spécialité du chef ; - poissons ; - mets à la carte ; - desserts.
<p>9 Énumérer des expressions et des formules pour expliquer la facturation.</p> <p>C Avant de converser en anglais dans des situations courantes, le stagiaire doit :</p> <p>10 Décrire le contenu d'une conversation en anglais dans diverses activités relatives au service de restauration</p> <p>D Avant de rédiger des documents simples, le stagiaire doit :</p> <p>11 Distinguer les différentes abréviations, codes, symboles, etc.</p> <p>12 Expliquer l'importance de la rigueur dans la rédaction des documents simples</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expressions et formules utilisées pour expliquer le détail des sommes à payer. • Scénarios de conversation possible pour différentes situations ; <ul style="list-style-type: none"> - prise de réservation ; - arrivée d'un client ; - présentation des menus et des mets ; - prise de commande ; - service ; - départ d'un client. • Abréviations, codes et symboles. • Erreurs possibles dans l'écriture : <ul style="list-style-type: none"> - date, heure ; - nombre ; - commande ; - montant ; - inventaire.

MODULE 06 : MENUS ET METS

Code : SR 06

Durée : 60 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Expliquer la composition des menus et des mets.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale est un préalable à la plupart des modules de compétences spécifiques. Il doit être dispensé après que le stagiaire ait exploré le milieu de travail.

Dans ce module, le stagiaire apprend à présenter un menu, à répondre aux questions du client et à transmettre des informations additionnelles sur les menus et les mets.

Pour ce faire, le stagiaire doit connaître les divers types de menus, utiliser un vocabulaire approprié, décrire avec précision des mets et donner de l'information adaptée aux besoins du client.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir de jeux de rôles, de simulation et de mise en situation ;
- À l'aide de menus, de cartes, etc.

RÉFÉRENCES

Livres de références ;
Menus table d'hôte ;
Menus à la carte ;
Menus nouvelle restauration ;
Menu restauration traditionnelle.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de rassembler l'information nécessaire, le stagiaire doit :</p> <p>1 Nommer différents repas de la journée</p> <p>2 Situer dans le temps chacun des repas de la journée</p> <p>3 Caractériser les différents repas de la journée</p> <p>4 Identifier les diverses formes de menus</p> <p>5 Caractériser les différents types de menus</p> <p>6 Décrire le contenu des divers types de menus</p> <p>B Avant de présenter un menu, le stagiaire doit :</p> <p>7 Identifier les termes et les formules utilisés pour décrire les mets contenus dans un menu ou ne carte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Petit déjeuner ; • Déjeuner ; • Dîner ; • Brunch ; • Collation ; • Souper. <ul style="list-style-type: none"> • Petit déjeuner : entre 7 et 10 heures ; • Brunch : entre 10 et 11 h 30 ; • Déjeuner : entre 12 et 15 heures ; • Dîner : entre 19 à 23 heures ; • Souper : tard la nuit. <ul style="list-style-type: none"> • Caractéristiques des divers repas : <ul style="list-style-type: none"> - petit déjeuner ; - déjeuner ; - dîner ; - brunch ; - collation ; - souper. <ul style="list-style-type: none"> • Formes traditionnelles ; • Formes nouvelles. <ul style="list-style-type: none"> • Tables d'hôte à prix fixe ; • Tables d'hôte à choix multiples ; • Tables d'hôte à plusieurs prix, avec supplément, sans supplément ; • Menus à la carte ; • Carte des desserts. <ul style="list-style-type: none"> • Table d'hôte : <ul style="list-style-type: none"> - menu fixe sans choix ; - menu fixe avec possibilité de choix. <ul style="list-style-type: none"> • Menu table d'hôte : <ul style="list-style-type: none"> - hors d'œuvre ; - entrée ; - plat principal ; - dessert . • Menu à la carte : <ul style="list-style-type: none"> - hors d'œuvre ; - entrée ; - poisson ; - viande ; - légume ; - fromage ; - dessert.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
8 Citer les informations qui servent à expliquer un met ou un dessert	<ul style="list-style-type: none"> • ingrédients de base ; • mode de cuisson.
<p>9 Traduire dans un langage accessible les termes culinaires peu connus</p> <p>10 Énumérer les plats à mettre en évidence au moment de la présentation d'un menu et d'une carte</p> <p>11 Expliquer divers termes utilisés</p> <p>12 Décrire des moyens utilisés pour susciter l'intérêt du client au moment de la présentation des mets</p> <p>C Avant de répondre aux questions, le stagiaire doit :</p> <p>13 Identifier les types de questions les plus fréquemment posées par les clients</p> <p>14 Identifier les types de réponses à donner</p> <p>D Avant de transmettre de l'information additionnelle sur les menus et les mets, le stagiaire doit :</p> <p>15 Expliquer les délais de service dus à la préparation du plat choisi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apprêt des fruits et légumes; des potages; des pâtes alimentaires et du riz : <ul style="list-style-type: none"> - des viandes, volailles et gibiers ; - des poissons, mollusques et crustacés ; - des fonds et sauces ; - des hors d'œuvre et des entrées ; - des desserts, pâtisseries et entremets. • Plat du jour ; • Plat maison ; • Plats spéciaux ; • Arrivage. • Spécialité de la maison ; • Inspiration du chef ; • Spécial du jour ; • Articles à pousser. • Technique de base de vente. • Types de questions : <ul style="list-style-type: none"> - Menu ; - Cuisson ; - Coût. • Technique de réponse : <ul style="list-style-type: none"> - Reformulation ; - Clarification ; - Explication ; - Suggestion. • Particularité de cuisson de certains mets ; • Temps de cuisson des mets à la carte.

MODULE 07 : RELATIONS PROFESSIONNELLES**Code : SR 07****Durée : 30 heures****OBJECTIF OPÉRATIONNEL****COMPÉTENCE**

Établir des relations professionnelles.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale intervient avant les modules de compétences spécifiques et en même temps que le module approche client. Il vise à apprendre aux à établir des relations professionnelles. Les stagiaires sont donc en mesure de réinvestir leurs acquis dès leur premier contact avec les autres départements.

Les stagiaires apprennent à interagir avec le personnel de la salle à manger, de la cuisine et des autres départements. De plus, ils sont en mesure de réagir convenablement dans des situations conflictuelles.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir de situations diverse (réunion en début du quart de travail, pendant le service, après le service) ;
- Au sein d'une équipe de travail en salle à manger ;
- Avec le personnel de la cuisine ;
- Avec le personnel d'autres services.

RÉFÉRENCES

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant d'interagir avec le personnel de la salle à manger, le stagiaire doit :</p> <p>1 Expliquer les attitudes et les comportements facilitant le travail d'équipe.</p> <p>2 Identifier les comportements favorables au partage des tâches</p> <p>3 Énumérer les responsabilités de chaque membre de l'équipe</p> <p>4 Se situer par rapport aux autres membres de l'équipe</p> <p>B Avant d'interagir avec le personnel de la cuisine, le stagiaire doit :</p> <p>5 Décrire l'importance de la collaboration entre les deux services</p> <p>6 Suivre les consignes du chef de la cuisine</p> <p>7 Utiliser les termes techniques</p> <p>C Avant d'interagir avec le personnel de d'autres départements, le stagiaire doit :</p> <p>8 Décrire l'importance de la collaboration entre les services</p> <p>9 Utiliser les termes techniques</p> <p>D Avant de réagir dans des situations conflictuelles, le stagiaire doit :</p> <p>10 Adopter une attitude correcte</p> <p>11 Déterminer la cause du conflit</p> <p>12 Résoudre le conflit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Écoute ; • Silence ; • Utilisation de questions ; • Simplicité ; • Clarté ; • Sympathie, etc. <ul style="list-style-type: none"> • Prise de décision consensuelle ; • Respect de ses engagements. <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilité de chaque membre. <ul style="list-style-type: none"> • Identification de ses compétences. <ul style="list-style-type: none"> • Limite de chaque équipe. <ul style="list-style-type: none"> • Écoute ; • Interprétation des consignes. <ul style="list-style-type: none"> • Lexique du métier. <ul style="list-style-type: none"> • Limite de chaque équipe. <ul style="list-style-type: none"> • Lexique du métier. <ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise de soi ; • Sens de la tolérance. <ul style="list-style-type: none"> • Technique de recherche de la ou des causes. <ul style="list-style-type: none"> • Solutions possibles.

MODULE 08 : APPROCHE CLIENT

Code : SR 08

Durée : 45 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Adopter une approche client.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale intervient avant les modules de compétences spécifiques. Il vise à développer chez les stagiaires une approche client. Les stagiaires sont donc en mesure de réinvestir leurs acquis dès leur premier contact avec les clients.

Les stagiaires apprennent à établir un contact avec le client, à prendre des réservations, à accueillir des clients et à s'assurer de leur satisfaction.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir des règles de protocole en usage
- En fonction des différents types de clients
- Dans des situations représentatives des divers types d'établissements hôteliers et restaurants
- En personne et au téléphone

RÉFÉRENCES

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant d'établir le contact avec le client, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Décrire une écoute attentive 2 Expliquer les stratégies de communication verbale et non verbale 3 Distinguer les différents types de clientèles 4 Décrire les caractéristiques propres à chacune de ces clientèles 5 Décrire les comportements à adopter en fonction des différents types de clientèle <p>B Avant de prendre une réservation, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 6 Distinguer les différentes méthodes de prise de réservation en usage dans la restauration 7 Expliquer les principales règles de courtoisie à utiliser lors d'une réservation 8 Énumérer les étapes de prise de réservation 9 Décrire le protocole de communication téléphonique <p>C Avant d'accueillir un client, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 10 Décrire la procédure d'accueil à l'arrivée d'un client 11 Énumérer et interpréter les manifestations de communication non verbale des différents types de client 12 Énumérer les renseignements à recueillir auprès des clients avant de sélectionner une table. <p>D Avant de présenter le menu, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 13 Énumérer les questions à poser pour interpréter les besoins du client. 14 Décrire les techniques à utiliser pour présenter le menu, les mets et les boissons. <p>E Avant de s'assurer de la satisfaction du client, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 15 Énumérer des facteurs qui influencent la satisfaction du client 16 Expliquer un comportement à adopter en cas de conflit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Écoute des besoins (yeux et oreilles). • Stratégies de communication : <ul style="list-style-type: none"> - Verbale ; - non verbale. • Types de clientèle. • Caractéristiques des types de clientèle. • Comportements à adopter. • Par téléphone ; • En personne ; • Par écrit ; • Par e-mail. • Règles de courtoisie. • Contact aimable, salutations ; • Cerner le sujet ; • Renseignements à fournir ; • Questions concises et précises ; • Reformulation de l'information ; • Remerciement et salutations ; • Inscription de la réservation. • Règles de communication téléphonique. • Présentation ; • Courtoisie ; • Empathie. • Langage non verbal : <ul style="list-style-type: none"> - Positif ; - Négatif. • Nombre de personnes • Préférence de lieux • si réservation, le nom et le n° de téléphone • Techniques de vente • Manière de présentation des cartes • Connaissance des cartes • Satisfaction • Jugement, tact et diplomatie • Comportement approprié • Détermination de la source d'insatisfaction. • Détermination de solutions • Attitude et comportement appropriés

MODULE 09 : SUGGESTIONS ET SERVICE DE VINS ET DE BOISSONS**Code : SR 09****Durée : 45 heures****OBJECTIF OPÉRATIONNEL****COMPÉTENCE**

Suggérer et servir des vins et des alcools.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale est un préalable aux modules de compétence spécifique Service simple et Service élaboré.

Dans ce module, le stagiaire apprend à proposer des apéritifs, des vins en accord avec les mets commandés et des digestifs.

Pour ce faire, le stagiaire doit renseigner le client sur les produits disponibles, mettre en évidence les caractéristiques des vins, des apéritifs et des digestifs et effectuer le service en respectant les règles de service et de présence.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir de jeux de rôles et de mises en situation ;
- À l'aide du matériel de service de vins ;
- À l'aide de cartes d'apéritifs, de vins et de digestifs ;
- À partir d'un menu et d'une carte des vins ;
- Pour le service de différents types de vins.

RÉFÉRENCES

Cartes de boissons ;
Cartes des vins ;
Divers menus.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de renseigner le client sur les produits d'une carte des vins, le stagiaire doit :</p> <p>1 Expliquer la composition du vin</p> <p>2 Nommer les principaux pays producteurs de vins</p> <p>3 Nommer les grandes régions des principaux pays producteurs de vins</p> <p>4 Nommer les grandes régions productrices de vins au Maroc</p> <p>5 Expliquer les mentions qui figurent sur l'étiquette d'une bouteille de vin</p> <p>6 Expliquer les différentes étapes de l'élaboration d'un vin</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Types de raisins ; • Terroir. • Principaux pays. • Grandes régions des pays producteurs. • Grandes régions du Maroc productrices de vins. • Différentes parties de la bouteille ; • Mentions obligatoires ; • Mentions facultatives. • Terroir, cépage, millésime, méthodes de conservation du vin (cave et vieillissement, évolution des vendanges) ; • Différentes catégories de vins, notions d'appellation ; • Diverses vinifications ; • Méthode champenoise.
<p>B Avant de proposer des accords de vins avec les mets choisis, le stagiaire doit :</p> <p>7 Nommer les étapes de la dégustation du vin</p> <p>8 .Énoncer les principes de l'accord des vins et des mets</p> <p>9 Expliquer une carte des vins</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire spécialisé ; • Étapes de la dégustation. • Caractères des principaux cépages ; • Caractères des principaux types de vins, lecture des étiquettes ; • Goûts personnels des clients, type de repas, saison, prix des vins. • Règles de base.
<p>C Avant d'effectuer le service des vins, le stagiaire doit :</p> <p>10 Expliquer les règles et les techniques de service du vin</p> <p>11 Déboucher des bouteilles de différents types de vins</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Règles de présentation ; • Utilisation du matériel ; • Protocole des vins et des verres ; • Vérification de la température ; • Règles de préséance et règles de service du vin. • Vin blanc, vin rouge, vin effervescent.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
D Avant de proposer des apéritifs et des digestifs, le stagiaire doit :	
12 Citer les types les plus populaires pour chaque catégorie	<ul style="list-style-type: none"> • Liqueurs ; • Cocktails ; • Apéritifs ; • Digestifs ; • Bières.
13 Énumérer les ingrédients de base caractérisant les liqueurs digestives les plus populaires	<ul style="list-style-type: none"> • Ingrédients de base.
14 Énumérer les boissons d'accompagnement des spiritueux	<ul style="list-style-type: none"> • Boisson sans alcool.
15 Décrire différentes méthodes de service	<ul style="list-style-type: none"> • Cocktails ; • Apéritifs ; • Digestifs ; • Bières.
16 Expliquer une carte des apéritifs	<ul style="list-style-type: none"> • Règles de base.
17 Expliquer une carte des digestifs	<ul style="list-style-type: none"> • Règles de base.

MODULE 10 : PRISE DE COMMANDE

Code : SR 11

Durée : 30 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Prendre et transmettre des commandes.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale est un préalable aux modules de compétence spécifique Service simple et Service élaboré.

Dans ce module, le stagiaire apprend à prendre des commande, à répondre aux questions des clients, à les conseiller et à transmettre la commande à la cuisine et aux autres services (pâtisserie, cave, bar, etc.).

Pour ce faire, le stagiaire doit renseigner le client sur les produits disponibles, proposer des vins, des desserts, des fromages et des digestifs.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir de différents menus et cartes des vins ;
- À l'aide d'un carnet de bons de commande et d'un système informatisé ;
- Pour la commande d'un repas complet avec apéritifs et vins.

RÉFÉRENCES

Différents menus ;
Différentes cartes de vins ;
Bons de commandes.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de recueillir l'information auprès des clients, le stagiaire doit :</p> <p>1 Comprendre le concept de vente appliqué au service</p> <p>B Avant de répondre aux questions du client, le stagiaire doit :</p> <p>2 Vulgariser l'information</p> <p>C Avant de conseiller le client, le stagiaire doit :</p> <p>3 Appliquer des stratégies de vente pendant le service</p> <p>4 Sécuriser la clientèle</p> <p>5 Respecter les étapes de la vente</p> <p>6 Utiliser des instruments de vente</p> <p>D Avant de consigner l'information, le stagiaire doit :</p> <p>7 Inscrire des données sur un bon de commande</p> <p>8 Utiliser un système informatisé pour l'enregistrement des commandes</p> <p>E Avant de transmettre l'information, le stagiaire doit :</p> <p>9 Transmettre une commande verbalement</p> <p>10 Utiliser un système informatisé pour la transmission des commandes</p> <p>11 Connaître les différents postes de distribution desservant la salle à manger</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Importance de la vente lors de la prise de commandes ; • Moyens de cerner les besoins de la clientèle ; • Questions posées par les convives. • Informations sur les mets et les boissons ; • Qualificatifs mettant en valeur les articles du menu ; • Simplification du vocabulaire spécialisé. • Étapes essentielles de la vente ; • Respect des besoins de la clientèle ; • Reformulation. • Écoute active, empathie. • Proposition systématique d'un apéritif ; • Suggestion de mets en vedette, d'un vin d'accompagnement ; • Proposition de fromage, de dessert et d'un digestif. • Menus, cartes des desserts, carte des boissons et des vins ; • Objets promotionnels, cartons présentoirs ; • Manières de présenter les suppléments. • Étapes de la rédaction de la commande ; • Parties du bon de commande ; • Règles de rédaction, abréviations ; • Demandes spéciales ; • Qualité de l'écriture ; • Circuit d'un bon de commande. • Déroulement des opérations d'enregistrement des données ; • Demandes spéciales. • Vocabulaire approprié ; • Communication avec le personnel de la cuisine. • Étapes de la transmission des commandes de boissons et de mets. • Bar, cuisine, pâtisserie, cave.

MODULE 11 : FACTURATION ET ENCAISSEMENT

Code : SR 11

Durée : 30 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Effectuer des opérations de facturation et d'encaissement.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale est un préalable aux modules de compétences spécifiques Service simple et Service élaboré.

Dans ce module, le stagiaire apprend à effectuer le décompte du fond de caisse, à préparer les documents nécessaires à la facturation et à utiliser un système d'enregistrement.

De plus, lors du service en salle à manger, le stagiaire doit préparer et présenter les factures aux clients et traiter les modes de paiements que l'on retrouve le plus souvent en salle à manger. Enfin il doit rédiger un rapport de caisse, préparer un dépôt et s'assurer de la sécurité lors de la remise du dépôt.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Selon les diverses politiques des entreprises ;
- À l'aide de listes de prix ;
- À l'aide de différents types de systèmes en usage dans les établissements ;
- Pour des paiements au comptant, par carte de crédit, par carte de débit ou par chèque.

RÉFÉRENCES

Liste de prix ;
Factures ;
Table de taxation ;
Bordereaux pour les cartes de crédit.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de préparer le matériel, le stagiaire doit :</p> <p>1 Différencier le petit matériel nécessaire aux opérations de caisse</p> <p>2 Décrire différents systèmes de facturation</p> <p>3 Expliquer la méthode de préparation d'un fonds de caisse</p> <p>4 Effectuer différents calculs en utilisant des opérations mathématiques de base</p> <p>B Avant de préparer et présenter des factures, le stagiaire doit :</p> <p>5 Enregistrer des données selon différents systèmes</p> <p>6 Utiliser une table de taxation</p> <p>7 Décrire les règles de service associées à la facturation</p> <p>C Avant de traiter des paiements au comptant, le stagiaire doit :</p> <p>8 Manipuler l'argent de façon sécuritaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bons ; • Bordereaux pour cartes de crédit ; • Calculatrice ; • Factures ; • Mains courantes ; • Tests registres. <ul style="list-style-type: none"> • Factures mécaniques ; • Factures électroniques ; • Factures informatisées. <ul style="list-style-type: none"> • Méthode de préparation ; • Calcul de l'argent déposé en fond de caisse. <ul style="list-style-type: none"> • Addition ; • Soustraction ; • Multiplication ; • Division ; • Règle de trois ; • Calcul du pourcentage ; • Conversion de devises étrangères. <ul style="list-style-type: none"> • Enregistrement manuel ; • Caisse électronique ; • Caisse informatisée ; • Corrections après enregistrement ; • Annulations ; • Factures séparées ; • Articles partagés ; • Enregistrement d'articles non programmés. <ul style="list-style-type: none"> • Application des taux de taxation dans les factures de clients. <ul style="list-style-type: none"> • Présentation du verso de l'addition ; • Utilisation d'un petit plateau ; • Discrétion. <ul style="list-style-type: none"> • Règles d'hygiène associées à la manipulation d'argent ; • Importance de la double vérification ; • Risques d'erreurs ; • Manière de rendre l'argent.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
9 Décrire des moyens à prendre pour éviter les erreurs	<ul style="list-style-type: none"> • Calculatrice ; • Vérification de la concordance entre les montants reçus, les montants remis et le montant de la facture.
10 Discuter des règles d'éthique concernant les pourboires	<ul style="list-style-type: none"> • Retour systématique de la monnaie ; • Façons de procéder si pourboire collectif ou pourboire individuel.
D Avant de traiter des paiements par chèque, par carte de crédit et par carte de débit, le stagiaire doit :	
11 Décrire la procédure de vérification lors de paiement par chèque	<ul style="list-style-type: none"> • Démarche à suivre ; • Tenue de différents documents associés au paiement par chèque.
12 Effectuer les vérifications nécessaires à l'encaissement par carte de crédit	<ul style="list-style-type: none"> • Date d'expiration ; • Signature ; • Ajout du pourboire ; • Approbation de la transaction.
13 expliquer le fonctionnement des machines à carte de crédit et de débit	<ul style="list-style-type: none"> • Machine à carte de crédit ; • Bordereaux de différentes compagnies ; • Vérification des calculs.
E Avant de fermer la caisse, le stagiaire doit :	
14 Identifier les différentes lectures de caisse	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture individuelle ; • Lecture globale.
15 Additionner les sommes perçues sous différentes formes	<ul style="list-style-type: none"> • Bordereaux de cartes de crédit ; • Notes chargées à la chambre ; • Bordereaux de cartes de débit ; • Argent comptant ; • Chèques de voyage.
16 Expliquer comment reconstituer le fonds de caisse	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan des opérations à partir du rapport de caisse ; • Soustraction des recettes du montant total de la caisse.
17 Décrire les règles de sécurité liées à la manipulation d'un dépôt de caisse	<ul style="list-style-type: none"> • Remise du dépôt de caisse ; • Emballage sécuritaire du dépôt.

MODULE 12 : INTERVENTION EN MATIÈRE DE PREMIERS SOINS

Code : SR 12

Durée : 15 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Intervenir en matière de premiers soins.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale a pour objectif de rendre le stagiaire apte à intervenir en cas d'urgence.

Dans ce module, le stagiaire apprend à réagir rapidement face à un accident ou un incident tout en gardant son sang froid, à procurer les premiers soins et à consigner l'information.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir de mises en situation ;
- À l'aide de documentation sur les procédures à suivre en cas d'urgence.

RÉFÉRENCES

Documents sur les premiers soins ;
Brochures sur les allergies ;
Brochures sur les accidents courants (brûlures, coupure, etc.).

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de prendre des décisions, le stagiaire doit :</p> <p>1 Percevoir la gravité de l'accident</p> <p>2 Décrire diverses réactions possibles face à un accident</p> <p>3 Énumérer l'accident qui peut se produire en salle à manger</p> <p>4 Énumérer les règles d'urgence à suivre en cas de cynisme</p> <p>5 Décrire le matériel de premiers soins contenu dans une trousse</p> <p>B Avant d'appliquer des techniques de premiers soins, le stagiaire doit :</p> <p>6 Énumérer les diverses techniques selon les soins à apporter</p> <p>7 Décrire les étapes d'intervention selon le cas</p> <p>C Avant de consigner l'information, le stagiaire doit :</p> <p>8 Énumérer les éléments à consigner</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détails qui peuvent révéler la gravité ou non. • Énervement ; • Calme ; • Inertie ; • etc. • Allergie fulgurante ; • Étouffement ; • Brûlure ; • Coupure ; • Malaise cardiaque ; • Feu ; • etc. • Services d'urgence à contacter ; • Évacuation. • Contenu de la trousse de premiers soins. • Allergie fulgurante ; • Étouffement ; • Brûlure ; • Coupure ; • Malaise cardiaque ; • etc. • Allergie fulgurante ; • Étouffement ; • Brûlure ; • Coupure ; • Malaise cardiaque ; • etc. • Nom de la personne ; • Description de l'événement ; • Description des actions effectuées.

MODULE 13 : INITIATION AU MÉTIER

Code : SR 13

Durée : 60heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

S'initier au métier.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module a pour objectif d'initier les stagiaires au marché du travail. Il leur permet d'apprendre à travailler dans un véritable milieu de travail, de découvrir un établissement hôtelier ou un restaurant avec ses fonctions et sa structure, et de s'insérer dans une équipe de travail.

Pour ce faire, avant la tenue du stage, les stagiaires doivent se donner des critères leur permettant d'identifier les hôtels ou restaurant où ils sont intéressés à faire leur stage. Ils doivent ensuite prendre connaissance du contenu du rapport de stage qu'ils devront rédiger et remettre à la fin. Durant le stage, ils observent et réalisent certaines tâches d'un serveur de restauration. Ils doivent chaque jour prendre des notes pour être en mesure de rédiger leur rapport de stage.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir :
 - d'une banque de lieux potentiels de stage et de prospectus d'établissements ;
 - d'une assignation de lieu de stage (hôtel ou restaurant choisi par le stagiaire et approuvé par le responsable des stages) ;
 - de directives.
- A l'aide du rapport de stage.

RÉFÉRENCES

Répertoires d'établissements hôteliers et de restaurant ;
Prospectus d'hôtels et de restaurant ;
Exemples de rapport de stage bien complété.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de préparer son initiation au métier, le stagiaire doit :</p> <p>1 Produire une liste d'hôtel et de restaurant où il est intéressé à travailler comme serveur</p> <p>2 Effectuer les démarches nécessaires pour se trouver un lieu de stage</p> <p>B Avant d'observer et de réaliser des activités en milieu de travail.</p> <p>3 Décrire le contenu du rapport de stage à produire</p> <p>4 Expliquer son rôle et ses limites en tant que stagiaire</p> <p>5 Comprendre l'importance de respecter les directives données par le personnel.</p> <p>6 Décrire les activités réalisées et le contexte de travail</p> <p>C Avant de rédiger et présenter un rapport de stage selon le modèle prescrit</p> <p>7 Cerner l'influence que ce stage a sur le choix d'un futur emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des salles à manger d'hôtels ou de restaurants. • Appels téléphoniques ; • Présentation en personne aux responsables des lieux de stage choisis. • Informations à inscrire sur la page couverture ; • Informations relatives aux tâches effectuées ; • Commentaires personnels. • Attitude avec le personnel en place et ses supérieurs ; • Rôle du stagiaire dans un contexte de travail. • Règles à respecter en exécutant des tâches et des activités déjà pratiquées ou non en classe. • Réalisation ; • Contexte de travail. • Influence du stage.

MODULE 14 A : ALLEMAND APPLIQUÉ AU SERVICE EN SALLE**Code : SR 14 A****Durée : 45 heures****OBJECTIF OPÉRATIONNEL****COMPÉTENCE**

Communiquer en allemand lors du service en salle.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale vise à habiliter le stagiaire à utiliser la langue allemande propre au service de la restauration.

Pour ce faire le stagiaire apprend à utiliser le vocabulaire couramment utilisé en service en salle ainsi que les expressions simples. De plus, il sera apte à rédiger des documents simples.

Ce module est préalable aux modules de compétences spécifiques Service simple, Service élaboré et Service des banquets.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À l'aide :
 - d'exercices ;
 - de jeux de rôles ;
 - de simulations.
- À partir de situations réelles.

RÉFÉRENCES

Lexique ;
Dictionnaire ;
Règles de grammaire.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant d'utiliser le vocabulaire couramment employé lors du service en salle, le stagiaire doit :</p> <p>1 Énumérer la terminologie propre au métier</p> <p>2 Énumérer le vocabulaire spécialisé</p> <p>3 Énumérer le vocabulaire relatif aux boissons, aux mets et aux menus</p> <p>4 Énumérer les chiffres, les dates et les montants en différentes monnaies</p> <p>B Avant d'utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle, le stagiaire doit :</p> <p>5 Énumérer des formules et des expressions langagières allemandes</p> <p>6 Énumérer des formules de politesse utilisées en allemand</p> <p>7 Décrire des formules langagières utilisées en allemand par la clientèle</p> <p>8 Distinguer des expressions courantes servant à</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire général propre au monde de l'hôtellerie en particulier à la restauration. • Vocabulaire spécialisé du service de la restauration : <ul style="list-style-type: none"> - parties de la salle à manger ; - matériel et équipement ; - types de service ; - réservation et accueil ; - prise de commande ; - facturation et paiement ; - départ de la clientèle. • Boissons alcoolisées et non alcoolisées ; • Menus ; • Mets. • Vocabulaire lié aux chiffres, aux dates, aux montants d'argent : <ul style="list-style-type: none"> - Chiffres ; - saisons, mois, jours, heures ; - montants d'argent. • Particularités de la langue allemande pour la conversation courante. • Formules de politesse d'usage : <ul style="list-style-type: none"> - au téléphone pour une demande d'information ; - au téléphone pour une réservation ; - pour accueillir des clients ; - pour présenter les boissons, les menus et les mets ; - pendant le service ; - au moment de la remise de la facture et du paiement ; - au moment du départ. • Formules langagières d'usage : <ul style="list-style-type: none"> - au téléphone pour une demande d'information ; - au téléphone pour une réservation ; - pour poser des questions sur les mets et les menus ; - pour les types de cuisson ; - pour les demandes spéciales. • Expressions courantes pour décrire et proposer :

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>décrire et à proposer des boissons et des mets</p> <p>9 Énumérer des expressions et des formules pour expliquer la facturation</p> <p>C Avant de rédiger des documents simples, le stagiaire doit :</p> <p>10 Distinguer les différentes abréviations, codes, symboles, etc.</p> <p>11 Expliquer l'importance de la rigueur dans la rédaction des documents simples</p>	<ul style="list-style-type: none"> - apéros et digestifs ; - menu, plat du jour ; - spécialité du chef ; - poissons ; - mets à la carte ; - desserts. <ul style="list-style-type: none"> • Expressions et formules utilisées pour expliquer le détail des sommes à payer. <ul style="list-style-type: none"> • Abréviations, codes et symboles. <ul style="list-style-type: none"> • Erreurs possibles dans l'écriture : <ul style="list-style-type: none"> - date, heure ; - nombre ; - commande ; - montant ; - inventaire.

MODULE 14 E : ESPAGNOL APPLIQUÉ AU SERVICE EN SALLE**Code : SR 14 E****Durée : 45 heures****OBJECTIF OPÉRATIONNEL****COMPÉTENCE**

Communiquer en espagnol lors du service en salle.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale vise à habiliter le stagiaire à utiliser la langue espagnole propre au service de la restauration.

Pour ce faire le stagiaire apprend à utiliser le vocabulaire couramment utilisé en service en salle ainsi que les expressions simples. De plus, il sera apte à rédiger des documents simples.

Ce module est préalable aux modules de compétences spécifiques Service simple, Service élaboré et Service des banquets.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À l'aide :
 - d'exercices ;
 - de jeux de rôles ;
 - de simulations.
- À partir de situations réelles.

RÉFÉRENCES

Lexique ;
Dictionnaire ;
Règles de grammaire.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant d'utiliser le vocabulaire couramment employé lors du service en salle, le stagiaire doit :</p> <p>1 Énumérer la terminologie propre au métier</p> <p>2 Énumérer le vocabulaire spécialisé</p> <p>3 Énumérer le vocabulaire relatif aux boissons, aux mets et aux menus</p> <p>4 Énumérer les chiffres, les dates et les montants en différentes monnaies</p> <p>B Avant d'utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle, le stagiaire doit :</p> <p>5 Énumérer des formules et des expressions langagières espagnoles</p> <p>6 Énumérer des formules de politesse utilisées en espagnol</p> <p>7 Décrire des formules langagières utilisées en espagnol par la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire général propre au monde de l'hôtellerie en particulier à la restauration. • Vocabulaire spécialisé du service de la restauration : <ul style="list-style-type: none"> - parties de la salle à manger ; - matériel et équipement ; - types de service ; - réservation et accueil ; - prise de commande ; - facturation et paiement ; - départ de la clientèle. • Boissons alcoolisées et non alcoolisées ; • Menus ; • Mets. • Vocabulaire lié aux chiffres, aux dates, aux montants d'argent : <ul style="list-style-type: none"> - Chiffres ; - saisons, mois, jours, heures ; - montants d'argent. • Particularités de la langue espagnole pour la conversation courante. • Formules de politesse d'usage : <ul style="list-style-type: none"> - au téléphone pour une demande d'information ; - au téléphone pour une réservation ; - pour accueillir des clients ; - pour présenter les boissons, les menus et les mets ; - pendant le service ; - au moment de la remise de la facture et du paiement ; - au moment du départ. • Formules langagières d'usage : <ul style="list-style-type: none"> - au téléphone pour une demande d'information ; - au téléphone pour une réservation ; - pour poser des questions sur les mets et les menus ; - pour les types de cuisson ; - pour les demandes spéciales.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>8 Distinguer des expressions courantes servant à décrire et à proposer des boissons et des mets</p> <p>9 Énumérer des expressions et des formules pour expliquer la facturation</p> <p>C Avant de rédiger des documents simples, le stagiaire doit :</p> <p>10 Distinguer les différentes abréviations, codes, symboles, etc.</p> <p>11 Expliquer l'importance de la rigueur dans la rédaction des documents simples</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expressions courantes pour décrire et proposer : <ul style="list-style-type: none"> - apéros et digestifs ; - menu, plat du jour ; - spécialité du chef ; - poissons ; - mets à la carte ; - desserts. • Expressions et formules utilisées pour expliquer le détail des sommes à payer. • Abréviations, codes et symboles. • Erreurs possibles dans l'écriture : <ul style="list-style-type: none"> - date, heure, - nombre, - commande, - montant, - inventaire.

MODULE 15 : FRANÇAIS APPLIQUÉ AU SERVICE EN SALLE**Code : SR 15****Durée : 60 heures****OBJECTIF OPÉRATIONNEL****COMPÉTENCE**

Communiquer en français lors du service en salle.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale vise à habiliter le stagiaire à utiliser la langue française propre au service de la restauration.

Pour ce faire le stagiaire apprend à utiliser le vocabulaire couramment utilisé en service en salle ainsi que les expressions simples. De plus, il sera apte à converser en français dans des situations courantes et à rédiger des documents simples.

Ce module est préalable aux modules de compétences spécifiques Service simple, Service élaboré et Service des banquets.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À l'aide :
 - d'exercices ;
 - de jeux de rôles ;
 - de simulations.
- À partir de situations réelles.

RÉFÉRENCES

Lexique ;
Dictionnaire ;
Règles de grammaire.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant d'utiliser le vocabulaire couramment employé lors du service en salle, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Énumérer la terminologie propre au métier 2 Énumérer le vocabulaire spécialisé 3 Énumérer le vocabulaire relatif aux boissons, aux mets et aux menus 4 Énumérer les chiffres, les dates et les montants en différentes monnaies <p>B Avant d'utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5 Énumérer des formules et des expressions langagières françaises 6 Énumérer des formules de politesse utilisées en français 7 Décrire des formules langagières utilisées en français par la clientèle 8 Distinguer des expressions courantes servant à décrire et à proposer des boissons et des mets. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire général propre au monde de l'hôtellerie en particulier à la restauration. • Vocabulaire spécialisé du service de la restauration : <ul style="list-style-type: none"> - parties de la salle à manger ; - matériel et équipement ; - types de service ; - réservation et accueil ; - prise de commande ; - facturation et paiement ; - départ de la clientèle. • Boissons alcoolisées et non alcoolisées ; • Menus ; • Mets. • Vocabulaire lié aux chiffres, aux dates, aux montants d'argent : <ul style="list-style-type: none"> - Chiffres ; - Saisons, mois, jours, heures ; - Montants d'argent. • Particularités de la langue française pour la conversation courante. • Formules de politesse d'usage : <ul style="list-style-type: none"> - au téléphone pour une demande d'information ; - au téléphone pour une réservation ; - pour accueillir des clients ; - pour présenter les boissons, les menus et les mets ; - pendant le service ; - au moment de la remise de la facture et du paiement ; - au moment du départ. • Formules langagières d'usage : <ul style="list-style-type: none"> - au téléphone pour une demande d'information ; - au téléphone pour une réservation ; - pour poser des questions sur les mets et les menus ; - pour les types de cuisson ; - pour les demandes spéciales. • Expressions courantes pour décrire et proposer : <ul style="list-style-type: none"> - apéros et digestifs ; - menu, plat du jour ; - spécialité du chef ; - poissons ; - mets à la carte ; - desserts.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>9 Énumérer des expressions et des formules pour expliquer la facturation</p> <p>C Avant de converser en français dans des situations courantes, le stagiaire doit :</p> <p>10 Décrire le contenu d'une conversation en français dans diverses activités relatives au service de restauration</p> <p>D Avant de rédiger des documents simples, le stagiaire doit :</p> <p>11 Distinguer les différentes abréviations, codes, symboles, etc.</p> <p>12 Expliquer l'importance de la rigueur dans la rédaction des documents simples</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expressions et formules utilisées pour expliquer le détail des sommes à payer. • Scénarios de conversation possible pour différentes situations : <ul style="list-style-type: none"> - prise de réservation ; - arrivée d'un client ; - présentation des menus et des mets ; - prise de commande ; - service ; - départ d'un client. • Abréviations, codes et symboles • Erreurs possibles dans l'écriture : <ul style="list-style-type: none"> - date, heure ; - nombre ; - commande ; - montant ; - inventaire.

MODULE 16 : SERVICE DES BOISSONS

Code : SR 16

Durée : 45 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Préparer et servir des boissons.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence spécifique est un préalable aux modules de compétences spécifiques Service simple et Service élaboré.

Dans ce module, le stagiaire apprend à effectuer la mise en place d'un bar, à proposer des boissons alcoolisées et non alcoolisées et à préparer et servir les boissons. De plus, il doit débarrasser et approvisionner un bar.

Pour ce faire, le stagiaire doit renseigner le client sur les produits disponibles et effectuer le service en respectant les règles de service et de présence.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Service des boissons alcoolisées et non alcoolisées au bar et aux tables ;
- À partir d'une carte d'apéritifs et de digestifs ;
- Selon les politiques de l'établissement ;
- Selon les règles d'hygiène et de sécurité.

RÉFÉRENCES

Cartes d'apéritifs et de digestifs ;
Diverses politiques d'établissements.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant d'effectuer la mise en place du bar, le stagiaire doit :</p> <p>1 Décrire le travail dans un bar</p> <p>2 Identifier l'outillage utilisé dans un bar</p> <p>3 Déterminer les tâches reliées à l'ouverture d'un bar</p> <p>4 Décrire les règles d'hygiène, de salubrité et de sécurité</p> <p>B Avant de suggérer des boissons, le stagiaire doit :</p> <p>3 Décrire les boissons alcoolisées</p> <p>4 Identifier les boissons non alcoolisées.</p> <p>5 Décrire les cafés et les thés</p> <p>6 Prendre connaissance des nouveaux produits</p> <p>C Avant de préparer des boissons, le stagiaire doit :</p> <p>7 Expliquer les techniques de préparation des diverses boissons</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilier et matériel ; • Types de bar ; • Responsabilités et tâches du personnel. • Vocabulaire spécialisé ; • Définition et fonction de chaque pièce d'équipement et de matériel. • Vérification et disposition du matériel et des bouteilles ; • Approvisionnement. • Contrôle de la fraîcheur des ingrédients périssables ; • Méthodes de nettoyage du matériel et des bouteilles. • Apéritifs, bières, spiritueux (eau-de-vie, vins, liqueurs) ; • Cocktails ; • Boissons flambées. • Jus de fruits et de légumes • Boissons gazeuses • Eaux minérales • Sirops • Origine et caractéristiques des produits ; • Méthodes de préparation ; • Présentation. • Nouveaux arrivages ; • Nouvelles tendances. • Méthodes de préparation des cocktails : secoué, remué, long, direct ; • Recettes des mélanges les plus courants ; • Méthodes de préparation des boissons chaudes.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>D Avant de servir des boissons, le stagiaire doit :</p> <p>8 Expliquer les méthodes de service des boissons</p> <p>9 Décrire le transport des verres à l'aide d'un plateau</p> <p>10 Identifier les températures de service des boissons</p> <p>11 Décrire le service des clients au bar et à la table</p> <p>12 Expliquer la manière de débarrasser des verres à l'aide d'un plateau</p> <p>13 Prendre connaissance des lois sur les permis d'alcool et les responsabilités du personnel en fonction dans les bars</p> <p>14 Décrire des stratégies pour maîtriser des situations délicates</p> <p>E Avant de débarrasser et approvisionner le bar, le stagiaire doit :</p> <p>15 Décrire des méthodes de rangement</p> <p>16 Déterminer des instruments de mesure et de contrôle des quantités</p> <p>17 Expliquer une méthode d'approvisionnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes de service des boissons. • Technique de port du plateau. • Boissons servies nature, froides, sur glace, chaudes. • Règles de service des clients au bar, à la table ; • Règles de préséance. • • Règles liées au débarrassage des verres ; • Mesures d'hygiène. • Différents permis accordés aux établissements. • Calme, courtoisie, fermeté, écoute, empathie. • Moyens d'éliminer les pertes et le gaspillage. • Différentes méthodes de prise d'inventaire. • Méthode de commande

MODULE 17 : SERVICE SIMPLE**Code : SR 17****Durée : 120 heures****OBJECTIF OPÉRATIONNEL****COMPÉTENCE**

Effectuer un service simple.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence spécifique précède le module de compétence spécifique Service élaboré.

Dans ce module, le stagiaire réinvestit les compétences développées précédemment.

Pour ce faire, le stagiaire doit accueillir la clientèle, prendre des commandes, effectuer le service en respectant les règles de service et de préséance et à fermer et encaisser l'addition.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir de directives ;
- Pour un service à l'assiette avec plateau et sans plateau ;
- À l'aide du matériel habituel de la salle à manger et de l'office.

RÉFÉRENCES

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de se préparer pour le service, le stagiaire doit :</p> <p>1 Vérifier les directives particulières</p> <p>2 Rassembler l'information</p> <p>3 Décrire la préparation du petit matériel</p> <p>4 Énumérer les mets composants les différents menus des petits déjeuners, déjeuners et dîners</p> <p>B Avant d'accueillir la clientèle, le stagiaire doit :</p> <p>5 Distinguer les comportements professionnels à adopter au moment de l'arrivée de la clientèle</p> <p>6 Énumérer les règles de présentation</p> <p>7 Énumérer les renseignements à donner sur le contenu des menus</p> <p>C Avant de prendre et transmettre les commandes, le stagiaire doit :</p> <p>8 Lier les notions de prise de commande au service en salle et au service aux chambres (<i>room service</i>)</p> <p>D Avant de servir les mets, le stagiaire doit :</p> <p>9 Décrire le transport des mets</p> <p>10 Expliquer les règles d'hygiène et de sécurité liées au transport de la nourriture et des boissons</p> <p>11 Décrire les étapes du service</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directives particulières (anniversaires, arrangements spéciaux). • Articles de menus ; • Ingrédients qui les composent ; • Modes de préparation. • Modes de préparation. • Mets divers. • Préparation morale (absence de préoccupation personnelle) ; • Préparation physique (uniforme complet, hygiène corporelle) ; • Préparation du petit matériel ; • Papier, stylo, tire-bouchon, allumettes ; • Vérification de la section assignée, des numéros de tables. • Rappel de l'approche client (Règles de courtoisie et de préséance, formules de politesse). • Argumentation commerciale (composition des mets) ; • Accord mets et boissons. • Différence de la prise de commande en salle et le service aux chambres ; • Information à recueillir auprès de la clientèle. • au plateau ; • À l'assiette ; • Sur plat. • Règles d'hygiène et de sécurité. • Étapes chronologiques des différents services (à l'anglaise, à la française, à la russe, sur assiette, etc.) ; • Boissons.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>E Avant de débarrasser, le stagiaire doit :</p> <p>12 Décrire une méthode de débarrassage</p> <p>13 Décrire une méthode de port des assiettes et des plats</p> <p>F Avant de fermer et encaisser l'addition, le stagiaire doit :</p> <p>14 Lier les notions d'opération de caisse à l'encaissement du montant d'une addition</p> <p>G Avant de nettoyer et ranger la salle à manger et les aires de service, le stagiaire doit :</p> <p>15 Expliquer les notions d'entreposage des aliments</p> <p>16 Expliquer les règles de salubrité et de réduction des risques de contamination</p> <p>17 Expliquer les méthodes de prise d'inventaire des denrées</p> <p>18 Expliquer les méthodes de vérification de l'équipement et du matériel de service</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diverses méthodes de débarrassage. • Méthode de port des assiettes et des plats. • Particularités de la facturation selon le type de menu ; • Règles de facturation pour le service aux chambres. • Entreposage des aliments. • Entretien quotidien et hebdomadaire. • Inventaire hebdomadaire. • Entretien du mobilier et du matériel (argenterie, vaisselle, verrerie, etc.).

MODULE 18 : SERVICE ÉLABORÉ

Code : SR 18

Durée : 120 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Effectuer un service élaboré.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module est de compétence spécifique. Dans ce module, le stagiaire réinvestit les compétences développées précédemment.

Pour ce faire, le stagiaire doit accueillir la clientèle, prendre et transmettre des commandes, effectuer le service en respectant les règles de service et de préséance, à débarrasser et à fermer et encaisser l'addition.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- En fonction d'une table d'hôte, d'un menu à la carte et d'un menu gastronomique ;
- À partir d'une carte des vins ;
- Pour un service à l'assiette, à la pince et au guéridon ;
- À l'aide du matériel habituel de la salle à manger et de l'office ;
- Au sein d'une équipe de travail.

RÉFÉRENCES

Menus tables d'hôte, à la carte, etc. ;
Cartes des vins.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de se préparer pour le service, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Vérifier les directives particulières 2 Rassembler l'information 3 Décrire la fonction de chacun des membres de la brigade de service <p>B Avant d'accueillir la clientèle, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 4 Distinguer les comportements professionnels à adopter au moment de l'arrivée de la clientèle dans le cadre d'un service élaboré 5 Énumérer les règles de présentation 6 Énumérer les renseignements à donner sur le contenu du menu <p>C Avant de prendre et transmettre les commandes, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 7 Lier les notions de prise de vente à la prise de commande 8 Décrire les mets flambés ou découpés <p>D Avant de servir les mets, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 9 Décrire la technique du port des assiettes 10 Décrire l'utilisation du litéau 11 Décrire l'utilisation des différentes formes de pinces selon les mets à servir 12 Décrire l'utilisation des couteaux pour le découpage 13 Expliquer les règles du service des mets et des vins 14 Décrire les interactions avec la brigade de service et celle de la cuisine 	<ul style="list-style-type: none"> • Répartition des tâches (nombre de couverts, n° de la table, etc.). • Argumentation commerciale. • Répartition des tâches (office, service, caisse, plonge). • Préparation morale (absence de préoccupation personnelle) ; • Préparation physique (uniforme complet, hygiène corporelle) ; • Préparation du petit matériel ; • Papier, stylo, tire-bouchon, allumettes ; • Vérification de la section assignée, des numéros de tables. • Accueil des clients (rappel de l'approche client). • Explication du menu ; • Accord mets et boissons. • Règles de vente : <ul style="list-style-type: none"> - importance de la connaissance des produits ; - connaissance des délais de préparation ; - description des mets flambés ou découpés ; - suggestions d'accords de vins et de mets ; - proposition de produits supplémentaires. • Étapes des techniques d'un flambage ou d'un découpage. • Port des assiettes et des plats. • Port des assiettes et des plats ; • Protection contre les brûlures. • Différents types de service (à la française, à l'anglaise, à la russe). • Types de couteaux ; • Utilisation des couteaux. • Service à la française, à l'anglaise, à la russe et sur assiette ; • Débouchage, dégustation et service. • Coordination entre le restaurant et les autres services

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>E Avant de débarrasser, le stagiaire doit :</p> <p>15 Décrire une méthode de débarrassage</p> <p>F Avant de fermer et encaisser l'addition, le stagiaire doit :</p> <p>16 Expliquer les opérations de caisse à l'encaissement du montant d'une addition</p> <p>G Avant de nettoyer et ranger la salle à manger et les aires de service, le stagiaire doit :</p> <p>17 Expliquer l'entreposage des aliments</p> <p>18 Expliquer les règles de salubrité et de réduction des risques de contamination</p> <p>19 Expliquer les méthodes de prise d'inventaire des denrées</p> <p>20 Expliquer les méthodes de vérification de l'équipement et du matériel de service</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Débarrassage avec et sans plateau. • Particularités de la facturation selon le type de menu. • Entreposage des aliments. • Entretien quotidien et hebdomadaire. • Inventaire hebdomadaire. • Entretien du mobilier et du matériel (argenterie, vaisselle, verrerie, etc.).

MODULE 19 : SERVICE DES BANQUETS

Code : SR 19

Durée : 75 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

Effectuer le service des banquets.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module est de compétence spécifique. Dans ce module, le stagiaire réinvestit les compétences développées précédemment en plus des spécificités d'un banquet.

Pour ce faire, le stagiaire doit prendre connaissance des types de service à effectuer, participer à la mise en place, effectuer le service en respectant les règles de service et de préséance, débarrasser, ranger et nettoyer la salle à manger et les aires de services.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir de directives ;
- Pour le service d'un menu de banquet ;
- Pour un service à l'assiette avec plateau et sans plateau ;
- À l'aide du matériel habituel de la salle à manger et de l'office.

RÉFÉRENCES

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de prendre connaissance des types de service à effectuer, le stagiaire doit :</p> <p>1 Distinguer les types de manifestations</p> <p>2 Catégoriser les types de banquets</p> <p>3 Catégoriser les types de services</p> <p>4 Identifier le type de menu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cocktail ; • Congrès ; • Colloque ; • Réception protocolaire. • Affaires ; • Cérémonie (mariage, fiançailles, baptême, etc.). • À l'assiette ; • À la pince ; • Au guéridon ; • En mode buffet (self service). • Menu d'apparat ; • Menu chaud ; • Menu froid ; • Menu chaud/froid ; • Menu régional ; • Etc.
<p>B Avant d'effectuer la mise en place de la salle à manger et de l'office, le stagiaire doit :</p> <p>5 Expliquer la structure et le fonctionnement du département des banquets</p> <p>6 Nommer les principales étapes de la préparation du service d'un banquet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impact des banquets dans l'établissement ; • Schéma d'organisation ; • Personnel commercial ; • Brigade ; • Matériel et mobilier ; • Locaux ; • Etc. • Interprétation de la feuille d'information sur la manifestation ; • Organisation matérielle de la manifestation (guéridon, nappe, ustensiles, condiments, chauffe-plat, etc.).
<p>C Avant de servir les mets, le stagiaire doit :</p> <p>7 Identifier les règles de service propre à l'événement</p> <p>8 Décrire la préparation personnelle pour le service</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tâches particulières du serveur ; • Règles d'accueil à la table ; • Règles de préséance ; • Synchronisation du service ; • Préparation physique et morale ; • Règles d'hygiène ; • Tenue appropriée à la manifestation ; • Participation à la réunion des directives (<i>briefing</i>).

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
9 Décrire le dressage du plateau	<ul style="list-style-type: none"> • Nappage ; • Dressage et contrôle des assiettes ; • Observation de la propreté des assiettes ; • Maintien de la température des plats.
10 Décrire la préparation du plateau roulant	<ul style="list-style-type: none"> • Sauces et condiments ; • Ustensiles.
11 Expliquer la synchronisation du service propre à la manifestation	<ul style="list-style-type: none"> • Signal du maître d'hôtel ou du Responsable de la manifestation ; • Service discret (boisson) pendant l'allocution.
12 Décrire le dressage du linge de service pour service à l'anglaise	<ul style="list-style-type: none"> • Port des assiettes et du plat ; • Propreté du linge.
13 Décrire la mise en place du guéridon	<ul style="list-style-type: none"> • Nappage ; • Ustensiles de service.
D Avant de débarrasser, le stagiaire doit :	
14 Énumérer les règles de courtoisie à suivre au départ du client	<ul style="list-style-type: none"> • Déplacement des chaises ; • Accompagnement du client au vestiaire ; • Aide au client à se revêtir ; • Accompagnement du client à la porte ; • Remerciements et salutations aux clients.
15 Expliquer les techniques de débarrassage	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de débarrassage : <ul style="list-style-type: none"> - en présence de la clientèle - à la plonge - après le départ de la clientèle.
E Avant de nettoyer et ranger la salle manger et les aires de service, le stagiaire doit :	
16 Expliquer les méthodes de nettoyage et de rangement du matériel	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir les aires de travail salubres et sécuritaires.
17 Énumérer les étapes de mise en ordre les aires de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Salubrité et sécurité des aires de travail.

MODULE 20 : MOYENS DE RECHERCHE D'EMPLOI

Code : SR 20

Durée : 15 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL**COMPÉTENCE**

Utiliser des moyens de recherche d'emploi.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module de compétence transversale intervient juste avant le stage d'intégration. Il vise à habilitier les stagiaires à utiliser des moyens pratiques de recherche d'emploi. Les stagiaires sont donc en mesure de réinvestir immédiatement leurs acquis en les utilisant pour rechercher un lieu de stage.

Les stagiaires apprennent à rédiger un plan de recherche d'emploi, un curriculum vitæ et une lettre de motivation selon le contexte. Ils se préparent aussi à passer une entrevue par une simulation afin d'identifier leurs faiblesses. Finalement, ils apprennent à effectuer une relance suite à leurs démarches de recherche auprès des employeurs.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir :
 - de directives ;
 - de mises en situation avec des exemples d'offres d'emploi ;
 - de simulation d'une entrevue avec un employeur.
- A l'aide :
 - de son bilan personnel ;
 - de modèles de curriculum vitæ et de lettre de motivation.

RÉFÉRENCES

Des offres d'emploi ;
Outils disponibles sur les sites Internet spécialisés .

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de rédiger un plan de recherche d'emploi, le stagiaire doit :</p> <p>1 Définir les attitudes à acquérir par rapport à la recherche d'emploi</p> <p>2 Expliquer dans quelle mesure les contraintes et les possibilités du marché du travail peuvent influencer sur son plan de recherche d'emploi</p> <p>3 Décrire les étapes d'un plan de recherche d'emploi</p> <p>B Avant de rédiger son curriculum vitae, le stagiaire doit :</p> <p>4 Décrire les éléments d'un bilan personnel</p> <p>5 Décrire ses expériences de vie, de formation et de travail</p> <p>6 Préciser les connaissances et les compétences acquises dans ses expériences de vie de formation et de travail</p> <p>7 Déceler les traits caractéristiques de sa personnalité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes : <ul style="list-style-type: none"> - Dynamisme ; - Confiance ; • Intérêt, etc. • Contraintes et possibilités du marché du travail dans le domaine de la restauration ; • Influence de ces constats sur son plan de recherche d'emploi. • Identification des sources d'information possibles sur les employeurs potentiels ; • Collecte des informations sur différentes entreprises ; • Sélection des entreprises correspondant à ses champs d'intérêts professionnel et personnel ; • Rédaction d'une fiche par entreprise sélectionnée : <ul style="list-style-type: none"> - nom de l'entreprise ; - identification d'un répondant ; - coordonnées ; - dates et suivi des démarches. • Production d'un calendrier des démarches à faire (téléphone, dépôt du CV, envoi d'un courriel, utilisation de ses relations personnelles, présentation en personne, etc. • Coordonnées : <ul style="list-style-type: none"> - Age ; - Adresse ; - téléphone, portable ; - courriel ; - n° C.I.N. • Formation : <ul style="list-style-type: none"> - diplômes obtenus ; - nouveau diplôme à venir ; - autres cours particuliers déjà suivis. • Expérience : <ul style="list-style-type: none"> - stages déjà effectués en entreprise ; - travail à temps plein ou à temps partiel. • Connaissances et compétences particulières (autres que celles du programme de formation terminé) en : <ul style="list-style-type: none"> - Informatique ; - Langues ; - musique, etc. • Aptitudes particulières ; • Qualités particulières ; • Goûts.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>C Avant de rédiger une lettre de présentation personnelle, le stagiaire doit :</p> <p>8 Décrire les exigences des emplois visés</p> <p>9 Comparer les exigences des emplois visés aux forces et faiblesses de son bilan personnel</p> <p>10 Décrire les types de lettre de motivation</p> <p>11 Décrire les règles et les normes de présentation d'une lettre de motivation</p> <p>D Avant de passer une entrevue simulée de recherche d'emploi, le stagiaire doit :</p> <p>12 Prendre conscience de l'importance de son attitude envers un employeur au moment d'une entrevue</p> <p>13 Préparer une entrevue</p> <p>E Avant d'effectuer une relance auprès des personnes-ressources et des employeurs, le stagiaire doit :</p> <p>14 Expliquer l'importance de relancer les employeurs</p> <p>15 Décrire les différents types de relance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exigences à partir d'exemples d'offres d'emploi : <ul style="list-style-type: none"> - Diplôme ; - Expériences ; - Compétences ; - qualités personnelles, etc. • Rédaction d'un tableau comparatif • Types : <ul style="list-style-type: none"> - en réponse à une annonce ; - pour offrir ses services ; - pour remercier ; - pour faire un rappel (relance). • Règles et normes de présentation : <ul style="list-style-type: none"> - en-tête ; - présentation ; - proposition ; - conclusion. • Éléments positifs à mettre en évidence ; • Attitudes et comportements à éviter. • Étude de la description d'emploi ; • Établissement de liens avec son expérience, sa formation, ses goûts et ses aptitudes, etc. • Démontre son intérêt pour le poste et pour l'entreprise ; • Dénote une personnalité organisée, etc. • Relance pour non réponse ; • Relance suite à un accusé de réception ; • Relance suite à une visite pour dépôt du CV ; • Relance suite à une entrevue, etc.

MODULE 21 : INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL

Code : SR 21

Durée : 60 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPÉTENCE

S'intégrer au marché du travail.

PRÉSENTATION DU MODULE

Ce module a pour objectif de faciliter l'intégration des stagiaires au marché du travail. Il leur permet d'apprendre à travailler dans un véritable milieu de travail, de découvrir un établissement hôtelier ou un restaurant avec ses fonctions et sa structure, et de s'insérer dans une équipe de travail.

Outre le fait de favoriser la transition plus aisée des stagiaires au marché du travail, ce dernier stage favorise les stagiaires pour se trouver un emploi.

Pour ce faire, avant la tenue du stage, les stagiaires doivent se donner des critères leur permettant d'identifier les hôtels ou le restaurant où ils sont intéressés à faire leur dernier stage et, éventuellement à travailler. Ils doivent ensuite prendre connaissance du contenu du rapport de stage qu'ils devront rédiger et remettre à la fin. Durant le stage, ils réalisent toutes les tâches d'un serveur de restauration au seuil d'entrée sur le marché du travail. Ils doivent chaque jour prendre des notes pour être en mesure de rédiger leur rapport de stage.

CONTEXTE DE RÉALISATION

- À partir :
 - d'une banque de lieux potentiels de stage et de prospectus d'établissements ;
 - d'une assignation de lieu de stage (hôtel ou restaurant choisi par le stagiaire et approuvé par le responsable des stages) ;
 - de directives.
- A l'aide du rapport de stage.

RÉFÉRENCES

Répertoires d'établissements hôteliers et de restaurant ;
Prospectus d'hôtels et de restaurant ;
Exemples de rapport de stage bien complété.

PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant de préparer son intégration au marché du travail, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Produire une liste d'hôtel et de restaurant où il est intéressé à travailler comme serveur 2 Effectuer les démarches nécessaires pour se trouver un lieu de stage 3 Décrire le contenu du rapport de stage à produire <p>B Avant d'observer le contexte et réaliser les activités d'une salle à manger d'hôtel ou de restaurant, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 4 Expliquer son rôle et ses limites en tant que stagiaire 5. Expliquer comment adapter les compétences acquises lors de la formation au fonctionnement réel d'un l'établissement hôtelier ou d'un restaurant 6 Comprendre l'importance de respecter les directives données par le personnel <p>C Avant de, rédiger et présenter un rapport de stage selon le modèle prescrit, le stagiaire doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 7 Décrire les activités réalisées et le contexte de travail 8 Cerner l'influence que ce stage a sur le choix d'un futur emploi 	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des salles à manger d'hôtels ou de restaurants. • Lettre de motivation ; • CV ; • etc. • Informations à inscrire sur la page couverture ; • Informations relatives aux tâches effectuées ; • Commentaires personnels. • Attitude avec le personnel en place et ses supérieurs ; • Rôle du stagiaire dans un contexte de travail. • Modèle de gestion et style du dirigeant ; • Culture organisationnelle de l'entreprise ; • Contexte particulier ; • Non respect des règles de l'art, etc. • Règles à respecter en exécutant des tâches et des activités déjà pratiquées ou non en classe. • Réalisation ; • Contexte de travail. • Influence du stage.