

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ENSEIGNEMENT DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

Service général des Affaires pédagogiques,
de la Recherche en Pédagogie et du Pilotage
de l'enseignement organisé par la Communauté française

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE

HUMANITES PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES

ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION

Troisième degré

SECTEUR : Hôtellerie - alimentation

GROUPE : Hôtellerie

PROGRAMME D'ETUDES DE L'OPTION DE BASE GROUPEE :

HÔTELIER-RESTAURATEUR/HÔTELIÈRE-RESTAURATRICE

54/2000/248B

AVERTISSEMENT

Le présent programme entre en application au 3^{ème} degré de l'enseignement secondaire technique de qualification :

- à partir de 2000 – 2001, pour la 1^{ère} année du degré ;
- à partir de 2001 – 2002, pour les 2 années du degré.

Il abroge et remplace, année par année, le programme 7/5664 du 22 octobre 1996.

Vu les dispositions du décret du 31 mai 2000 portant confirmation du répertoire des options groupées, il conviendra de lire « hôtelier-restaurateur/hôtelière-restauratrice » chaque fois que le terme « hôtelier-restaurateur » sera rencontré dans le présent programme.

La présente édition tient compte du changement de dénomination de l'option de base groupée (dénomination initiale « employé/employée en hôtellerie-restauration » ; nouvelle dénomination « hôtelier-restaurateur/hôtelière-restauratrice »).

TABLE DES MATIERES

Présentation générale du programme.....	02
Liste des abréviations.....	05
Glossaire.....	06
La polyvalence de l'hôtelier-restaurateur.....	07
La grille des cours.....	08
Les programmes d'études par cours.....	09

PRESENTATION GENERALE DU PROGRAMME

Le programme d'études de l'hôtelier-restaurateur/hôtelière-restauratrice s'inscrit dans les orientations définies par le décret mission du 24 juillet 1997 qui s'applique à l'enseignement secondaire ordinaire organisé par la Communauté française.

1. Généralités

Le **programme d'études** est un référentiel de situations d'apprentissage, de contenus d'apprentissage, obligatoires ou facultatifs, et d'orientations méthodologiques qu'un pouvoir organisateur définit afin d'atteindre les compétences fixées par le Gouvernement pour une année, un degré ou un cycle. (Article 5, 8° du décret du 24 juillet 1997).

Le décret du 27 octobre 1994 a créé le Conseil général de concertation pour l'enseignement secondaire. Celui-ci a mis sur pied une **Commission Communautaire des Professions et des Qualifications (C.C.P.Q.)** qui a proposé au Gouvernement, via le Conseil Général de Concertation, les **profils de formation** correspondant aux options groupées organisées au troisième degré de l'enseignement de qualification.

Un représentant du monde des entreprises précise la C.C.P.Q. qui elle-même intègre :

- le monde des entreprises,
- les responsables des trois réseaux de l'enseignement secondaire,
- les syndicats interprofessionnels,
- les syndicats de l'enseignement,
- les représentants des opérateurs institutionnels de formation.

(Article 7 du décret du 27 octobre 1994)

Le profil de formation est issu du profil de qualification qui est un référentiel décrivant les activités et les compétences exercées par des travailleurs accomplis tels qu'ils se trouvent dans l'entreprise. (Art.5 du Décret mission).

Le **profil de qualification** est un document qui identifie pour chaque métier répertorié :

- les grandes fonctions de travail,
- les activités relatives à chaque fonction de travail,
- les compétences à maîtriser pour exercer l'activité concernée.

Le **profil de formation** est le référentiel présentant de manière structurée les compétences à acquérir en vue de l'obtention d'un certificat de qualification.

2. Orientations et principes pédagogiques de l'approche par compétences

Le programme d'études est élaboré en termes de compétences. Ces dernières sont, initialement, dérivées d'une analyse approfondie des situations de travail (fonctions, tâches, activités des **Profils de Qualification** et **Profils de Formation**).

Ces compétences sont les cibles de la formation, c'est-à-dire ce que les élèves doivent maîtriser au terme du troisième degré.

Le programme d'études ne se limite pas au développement de compétences du profil de formation, il intègre des éléments de la formation humaniste et des éléments complémentaires permettant aux étudiants de poursuivre avec succès des études supérieures.

3. Des compétences aux « fonctions »

Les compétences du profil de formation, de la formation humaniste et celles qui permettent aux étudiants de poursuivre leurs études dans l'enseignement supérieur sont réunies en activités, groupées elles-mêmes au sein d'ensembles cohérents appelés « Fonctions » (F.).

4. Présentation des fonctions

Les fonctions sont des regroupements cohérents d'activités et de compétences à développer (habiletés et savoirs) en des tous intégrés en vue d'exercer une tâche, une fonction de travail, un métier.

Dans ce programme, on distingue deux types de fonctions :

- **les fonctions spécifiques (ou opérationnelles)** qui portent sur une tâche ou sur la maîtrise d'une acte technique ; elles concernent des dimensions concrètes, circonscrites et directement utiles à l'exercice de la profession ;
- **les fonctions générales** qui sont associées aux développements de la polyvalence de la personne ; elles concernent les dimensions relativement générales et transférables à différentes tâches, à différentes activités, et à différentes situations de la vie professionnelle.

En référence au profil de formation, chaque fonction comporte :

- **les activités** couvertes ;
- **des conseils méthodologiques et pédagogiques** spécifiques aux activités et/ou à la fonction ;
- **les compétences à maîtriser ou à mettre en exercice** ;
- **les contenus matières** subdivisés en :
 - ❖ **contenus opérationnels** : habiletés liées au développement des compétences conduisant à la concrétisation et à l'opérationnalisation des activités ;
 - ❖ **contenus associés** : savoirs nécessaires pour entreprendre correctement les apprentissages permettant le développement des compétences liées à la concrétisation des activités.
- **le classement des compétences** :
 - ❖ **CM** : Compétences dont l'opérateur garantit la **Maîtrise** en fin de formation ;
 - ❖ **CEF** : Compétences mises en **Exercice** au cours de la formation mais dont la maîtrise n'est acquise que dans le cadre d'une **Formation** ultérieure ;
 - ❖ **CEP** : Compétences mises en **Exercice** au cours de la formation mais dont la maîtrise n'est acquise qu'au travers de l'activité **Professionnelle**.
- **les indicateurs de maîtrise des compétences.**

La « **matrice des fonctions** » montre l'articulation des fonctions opérationnelles et des fonctions générales.

L' « **articulation des fonctions et des cours** » montre l'aspect transversal des fonctions au sein des différents cours de la formation qualifiante.

5. Evaluation

En référence à l'article 34 du décret du 24 juillet 1997 fixant les missions prioritaires de l'enseignement secondaire, l'élève devra maîtriser au terme de la formation qualifiante, toutes les compétences classées CM.

LISTE DES ABREVIATIONS UTILISEES

C.C.P.Q.	Commission Communautaire des Professions et des Qualifications
CEF	Compétences mises en exercice au cours de la formation mais dont la maîtrise n'est acquise que dans le cadre d'une formation ultérieure.
CEP	Compétences mises en exercice au cours de la formation mais dont la maîtrise n'est acquise qu'au travers de l'activité professionnelle.
CM	Compétences dont l'opérateur garantit la maîtrise en fin de formation.
F	Fonction.
PF	Profil de formation.
PQ	Profil de qualification.

GLOSSAIRE

Activité :	Référentiel de compétences du profil de formation, de la formation humaniste et de celles qui permettent aux étudiants de poursuivre leurs études dans l'enseignement supérieur.
Compétence :	Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.
Contenus associés :	Savoirs nécessaires pour entreprendre correctement les apprentissages permettant le développement des compétences liées à la concrétisation des activités.
Contenus opérationnels :	Habilités liées au développement des compétences conduisant à la concrétisation et à l'opérationnalisation des activités.
Fonction :	Référentiel d'activités.
Fonctions générales :	Elles sont associées aux développements de la polyvalence de la personne ; elles concernent les dimensions relativement générales et transférables à différentes tâches, à différentes activités, et à différentes situations de la vie professionnelle.
Fonctions spécifiques : (ou opérationnelles)	Elles portent sur une tâche ou sur la maîtrise d'un acte technique : elles concernent des dimensions concrètes, circonscrites, et directement utiles à l'exercice de la profession.
Profil de formation :	Référentiel présentant de manière structurée les compétences à acquérir en vue de l'obtention d'un certificat de qualification.
Profil de qualification :	Référentiel décrivant les activités et les compétences exercées par des travailleurs accomplis tels qu'ils se trouvent dans l'entreprise.
Programme d'études :	Référentiel de situations d'apprentissage, de contenus d'apprentissage, obligatoires ou facultatifs, et d'orientations méthodologiques qu'un pouvoir organisateur définit afin d'atteindre les compétences fixées par le Gouvernement pour une année, un degré ou un cycle.

LA POLYVALENCE DE L'HOTELIER-RESTAURATEUR

Ces services constituent une part importante de l'économie et poursuivent leur développement.

Le secteur Horéca connaît un essor considérable dans tous ses volets tels que par exemple : la restauration, l'hébergement, l'accueil de séminaires...

Pour tous ces volets, des niveaux « étoilés » ou « toqués » se retrouvent tant dans le type traditionnel que dans l'industriel.

Le secteur Horéca peut recouvrir un nombre considérable de métiers.

Ces divers métiers se côtoient dans une grande entreprise où la diversification est possible.

La polyvalence sera recherchée au niveau des PME.

Nous la retrouvons au niveau de l'hôtelier-restaurateur dont la formation qualifiante et polyvalente s'articule autour de trois axes :

- la cuisine,
- la salle,
- la réception.

Chacun de ces volets est caractérisé par un ensemble de fonctions définies par la Commission Communautaire des Professions et des Qualifications (C.C.P.Q.).

Posséder la qualification d'hôtelier-restaurateur signifie que l'étudiant maîtrise les compétences se rapportant à chacune de ces fonctions.

LA GRILLE DES COURS

	5TQ	6TQ
– Formation générale orientée		
Mathématique	2	2
Langue Moderne II	3	3
Langue Moderne III	3	3
– Formation technique de base		
Connaissances de gestion	1	2
– Formation technique de qualification professionnelle		
Cuisine et communication professionnelle cuisine	2	2
Salle et communication professionnelle salle	2	2
Réception et communication professionnelle réception	1	1
– Travaux pratiques et méthodes		
TP Cuisine – Salle – Réception	11	10

LES PROGRAMMES D'ETUDE PAR COURS

- *Conseil méthodologiques et pédagogiques généraux.*
- *Liste des fonctions spécifiques.*
- *Compétences et conseils méthodologiques et pédagogiques.*
- *Contenus de matières.*
- *Classification des compétences.*
- *Indicateurs de maîtrise des compétences.*

CT Salle + Communication professionnelle salle
CT Communication professionnelle salle
TP Salle

CT Cuisine
CT Communication professionnelle cuisine
TP Cuisine

CT Réception
CT Communication professionnelle réception
TP Réception

Cadre général

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

Conseils méthodologiques et pédagogiques généraux

- Planifier une répartition des activités sur deux années afin de couvrir le programme, assurer la progression des apprentissages et faciliter la corrélation des matières au sein des cours de l'option groupée.
- Informer les élèves des compétences à maîtriser à l'issue de la formation et du mode d'évaluation.
- Utiliser dans la mesure du possible un manuel approchant du programme.

Dans le cadre des cours

- Informer des compétences attendues à la fin de la séquence.
- ***Varier les méthodes***, prévoir des activités diversifiées pour les élèves, organiser le travail individuel et/ou par groupes, utiliser un questionnaire, exploiter les supports didactiques tels que : le tableau, le transparent, la dia, le film, l'informatique (logiciel), inviter des personnes ressources, effectuer des visites, exploiter le vécu des élèves en stage au cours de la 6^{ème} année,
- Utiliser le vocabulaire spécifique.
- Veiller à la qualité des notes des élèves.
- Pour l'évaluation, s'assurer de couvrir progressivement les compétences de savoir du métier par un questionnement dépassant la simple restitution.
- Vérifier régulièrement les journaux de classe et documents des élèves.

Les fonctions

01 Nettoyer	05 Servir	(06)*	09 Contrôler	(11)*
02 Effectuer la mise en place	06 Remettre en code	(07)*		
03 Accueillir le client	07 Communiquer, informer	(08)*		
04 Enregistrer les données	08 Résoudre des problèmes	(09)*		

* () N° de référence du P.Q. de la C.C.P.Q Commission Communautaire de Profils et des Qualifications

Fonction 01. Nettoyer

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>1.1. Entretien du matériel de salle et le mobilier, les cartes et les menus</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger les fiches techniques par référence aux produits commerciaux, composition, mode d'emploi et conditionnements. • Utiliser des supports extérieurs 				
<ul style="list-style-type: none"> - choisir et utiliser les produits d'entretien adéquats - observer les objets et les tables - être attentif, concentré et vigilant - veiller à l'économie - faire preuve de soin et du souci de la perfection 		connaissance de l'association des produits d'entretien aux différentes pièces du matériel	CM	L'apprenant associe les produits d'entretien aux différentes pièces du matériel auxquelles ils sont destinés. Il les utilise, avec économie, selon les modes d'emploi figurant sur les notices d'utilisation afin que matériel, cartes et menus soient impeccables avant le début du service.

Fonction 02. Effectuer la mise en place

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>2.1. Disposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les tables et les chaises, le linge de table ; les couverts, la vaisselle ; les montres, les buggets ; les tables et le matériel de service <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulter la documentation professionnelle du secteur Horeca notamment. • Réaliser des plans de disposition. 				
<ul style="list-style-type: none"> - identifier et connaître l'utilisation du mobilier du restaurant et du bar - identifier le matériel du bar et en connaître l'utilisation <ul style="list-style-type: none"> • la verrerie courante et spécifique <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • flûtes, à dégustation • le matériel pour le service des boissons • le petit matériel de bar courant et spécifique <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • cuiller à mélanger • râpe à muscade - identifier et distinguer les différentes sortes de couverts et de vaisselle à dresser et d'une manière générale tout le matériel du restaurant <ul style="list-style-type: none"> • la vaisselle de table et de service • le linge de table, de service et d'entretien • les couverts de tables et de service • le matériel divers de service, de préparation, de dressage, de présentation, de décoration • le matériel spécifique aux banquets 		<p>Connaissance du mobilier et du matériel du bar et du restaurant, connaissance de son utilisation dans le respect des règles d'hygiène</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant, identifiant le mobilier et le matériel du bar et du restaurant et en en connaissant l'utilisation, les dispose selon le plan de tables qui lui est remis en veillant au confort du client et à la facilité du service.</p> <p>Il dresse les tables selon l'ordre chronologique en prévoyant un couvert standard ou, selon les indications reçues, un couvert adapté aux mets à servir. Il applique, pour ce faire, les techniques de manipulation et respecte les règles d'hygiène.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - lire, comprendre et appliquer le plan de disposition des tables en veillant : <ul style="list-style-type: none"> • au confort du client • à la facilité du service 		Connaissance de l'interprétation d'un plan de disposition des tables en veillant <ul style="list-style-type: none"> - au confort des clients - à la facilité de service 	CM	
<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer la procédure du dressage des tables dans l'ordre chronologique 		Connaissance de la procédure du dressage des tables dans l'ordre chronologique	CM	
<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire pour effectuer cette tâche 		Connaissance des règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire	CM	
<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les règles de manipulation des différents matériels (linge, vaisselle, couverts ...) : <ul style="list-style-type: none"> • les techniques de transport • les règles d'hygiène propres à l'établissement et à la législation en vigueur 		Connaissance des règles de manipulation des différents matériels Exemples : linge, vaisselle, couverts ... <ul style="list-style-type: none"> • les techniques de transport • les règles d'hygiène propres à l'établissement et à la législation en vigueur 	CM	
<p>2.2. Décorer les tables, la salle et choisir l'ambiance musicale</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se référer à la documentation spécifique. • Illustrer les thèmes par une documentation. • Envisager les règles de l'équilibre des formes et de l'harmonie des couleurs (rose chromatique). • Analyser l'impact d'un fond musical. • Réaliser un plan de décoration. 				

– <i>Cultiver le sens esthétique (harmonie des formes, des couleurs et de la musique d'ambiance)</i>	--	--	CEP	
– <i>Veiller à l'économie</i>				
<p>2.3. Remplir les frigos</p> <ul style="list-style-type: none"> * Etablir la réserve du bar et de la cave * Réajuster les réserves par les commandes aux fournisseurs <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Systematiser la lecture de l'étiquetage. • Analyser les principes de gestion des stocks. • Envisager les règles ergonomiques spécifiques au rangement et à la manipulation des charges. 				
<p>– Identifier les boissons à placer dans les frigos :</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les eaux, • Les bières • ... <p>– les autres boissons servies dans l'établissement</p>		Connaissance des boissons, de leur transport et de leur manipulation	CM	Toutes ces boissons, désignées rapidement et sans erreur, sont transportées et manipulées en veillant à poser les gestes qui « épargnent » la fatigue
			CEP	
<p>– connaître et poser les gestes de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> • connaître et appliquer les techniques d'ergonomie 		Connaissance des gestes de sécurité et des techniques d'ergonomie	CM	
<p>– connaître et appliquer la procédure pour gérer la réserve mise en place et son roulement :</p> <p>– connaître l'utilisation des fiches et livres d'informations et les utiliser correctement</p> <p>– utiliser les fichiers adéquats de la banque de données du restaurant</p>		Connaissance de la procédure pour la gestion de la réserve, du bar et de la cave	CM CEP	Les renseignements figurant sur les fiches et livres d'informations correspondent à l'état réel de la réserve et sont lus sans difficulté.

2.4. Rassembler les matières premières pour les apéritifs, les desserts, le café, * pour le bar et la cafétéria
 *Présenter les préparations exposées en salle

Conseils méthodologiques et pédagogiques

- Lire les étiquettes. Identifier les formes des bouteilles.
- Utiliser des supports didactiques.
- Privilégier l'utilisation d'un matériel didactique authentique (collection de bouteilles vides).

<p>– Identifier les boissons :</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les apéritifs, les vins français et étrangers classiques, les liqueurs, les eaux, les alcools, les cafés, les thés, les infusions, les bières ... <p>– <i>Les autres boissons servies dans l'établissement</i></p>		<p>Connaissance des boissons et de leur rangement pour qu'elles soient servies à la bonne température selon le rythme normal du service</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les apéritifs, les vins français et étrangers classiques, les liqueurs, les eaux, les alcools, les cafés, les thés, les infusions, les bières ... 	<p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>Toutes ces boissons, désignées rapidement et sans erreur, sont mises en place aux endroits appropriés et en temps voulu pour qu'elles soient servies à bonne température selon le rythme normal du service.</p>
<p>– Connaître et appliquer les règles à suivre pour conditionner, ranger et exposer les consommations</p>		<p>Connaissance des règles à suivre pour conditionner, ranger et exposer les consommations</p>	<p>CM</p>	
<p>– Connaître et appliquer les procédures de préparation, de service des boissons chaudes</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Café • Thé • Infusion ... <p>– Réunir les matières premières et le matériel nécessaires</p>		<p>Connaissance des procédures de préparation et de service des boissons chaudes</p>	<p>CM</p>	

2.5. Adapter les couverts aux mets choisis				
<p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser des documents professionnels. • Se conformer aux usages. • Visiter des foires commerciales, des salles d'exposition. 				
– Connaître et appliquer les règles d'adéquation entre les mets à servir le matériel nécessaire pour effectuer cette tâche		Connaissance des règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire pour effectuer cette tâche	CM	Le couvert standard est adapté correctement aux mets servis.
2.7. * Planifier les différents services qui se succéderont pendant la journée				
– <i>avoir une vue globale des activités à réaliser en les intégrant pour qu'elles se succèdent logiquement</i>	--	--	CEP	

Fonction 03. Accueillir le client

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>3.1. Accueillir les clients</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pratiquer des jeux de rôles (langue maternelle et langue étrangère). • Etre attentif aux qualités morales : disponibilité, patience, gentillesse, et physiques : présentation, expression orale, clarté d'élocution, mémoire visuelle de la personne qui accueille. • Accorder de l'importance à l'expression du visage, aux mots de bienvenue, au regard, au sourire. • Utiliser des dialogues de référence. 				
<p>– Connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle selon le règlement du travail</p>		<p>Connaissance des règles d'hygiène personnelle selon le règlement du travail</p>		
<p>– Connaître et appliquer les règles de préséance – Connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</p>			<p>CEP</p>	

Fonction 04. Enregistrer des données

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et appliquer l'utilisation du matériel informatique – Influencer le client si nécessaire selon les priorités de la cuisine 	--	--	CEP	
<p>4.2. Enregistrer les réservations</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'élaboration d'exercices répétitifs et variés basés sur les différents types de réservation aidera les élèves à l'expression d'une meilleure spontanéité • Analyser et compléter des formulaires de réservation de type traditionnel et relevant de l'informatique 				
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et utiliser correctement la banque de données propre au restaurant : • Appliquée à l'enregistrement des réservations et à la disposition des clients aux tables • <i>Comprendre la logique de la structure du logiciel</i> • <i>Gérer tous les fichiers</i> 		Connaissance des techniques de réservation	CM CEP	L'apprenant enregistre les réservations en tenant compte des capacités d'accueil du restaurant au moment de la réservation.
<p>4.3. * Essayer de nouveaux produits, de nouvelles présentations * S'informer des nouvelles techniques et du nouveau matériel * Participer à l'amélioration du travail et à la rentabilité de l'entreprise</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Visites des salons et des foires commerciales. 				
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Comprendre l'intérêt d'actualiser ses compétences et chercher l'information là où elle se trouve</i> – <i>Etre curieux et vouloir progresser</i> 	--	--	CEP	

Fonction 05. Servir
Répertorié 06 au profil de qualification

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>5.1. Préparer les boissons</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier à l'aveugle les boissons : <ul style="list-style-type: none"> – en cachant les étiquettes, – par les formes des bouteilles. • Décrire les caractéristiques des boissons. • Utiliser des supports didactiques variés : moyens audio-visuels, cartes géographiques. 				
<p>– Identifier les boissons, connaître et appliquer les procédures de leur préparation :</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les apéritifs, les vins français et étrangers classiques, les liqueurs, les eaux, les alcools, les cafés, les thés, les infusions, les bières ... • <i>Les autres boissons servies dans l'établissement</i> 		<p>– Identification des boissons</p> <p>– Connaissance de leur préparation</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les apéritifs, les vins français et étrangers classiques, les liqueurs, les eaux, les alcools, les cafés, les thés, les infusions, les bières ... 	<p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>Toutes ces boissons, désignées rapidement et sans erreur, sont préparées conformément aux procédures incluant leur composition éventuelle, le matériel nécessaire et les conditions de température de service.</p>

5.2. Servir les mets et les boissons

- * Planifier un service
- * Assurer un service régulier
- * Effectuer le service des mets qui demandent une manipulation particulière devant le client
- * Servir les petits déjeuners

Conseils méthodologiques et pédagogiques

- **Mettre en évidence les principes d'organisation du travail, de sécurité et d'ergonomie, et leur impact sur le rendement.**
- **Etablir des prototypes de planification de services, de banquets,**
- **Différencier les techniques de services par comparaisons et analogies.**
- **Appliquer les règles de l'hygiène personnelle, de bienséance.**
- **Sensibiliser à la connaissance des langues étrangères.**

<p>– Connaître et identifier les différentes techniques et utiliser celle(s) qui est (sont) en honneur dans la maison</p> <ul style="list-style-type: none"> • service simplifié • service à la française • service à l'anglaise • service du guéridon ou à la russe 		<p>Connaissance des différentes techniques de service à table</p> <ul style="list-style-type: none"> • service simplifié (assiette et buffet) • service à la française • service à l'anglaise • service du guéridon ou à la russe 		
<p>– connaître, identifier les règles du déroulement du service et appliquer le déroulement qui convient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • service à la carte • service des banquets (synchronisation) • service des buffets de réception 		<p>Connaissance des règles du déroulement des différents services</p> <ul style="list-style-type: none"> • service à la carte • service des banquets (synchronisation) • service des buffets de réception 		
<p>– <i>connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i></p>	--	--	CEP	
<p>– connaître et poser les gestes de sécurité – connaître et appliquer les techniques d'ergonomie</p>		<p>Connaissance des gestes de sécurité et des techniques d'ergonomie</p>	CM	

<p>– connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle selon le règlement du travail</p>		<p>Connaissance des règles d'hygiène personnelle selon le règlement du travail</p>		
<p>– connaître et appliquer les règles de sécurité :</p> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • transporter, manipuler et nettoyer les couteaux, de tranche notamment, avec prudence • ... <p>– connaître et appliquer les normes et les règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur</p>		<p>Connaissance des règles de sécurité :</p> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • transporter, manipuler et nettoyer les couteaux, de tranche notamment, avec prudence • ... <p>connaissance des normes et des règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur</p>	<p>CM</p>	
<p>– <i>connaître et appliquer les règles spécifiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>effectuer la veille la mise en place de ce qui est inaltérable</i> • <i>le matin compléter le plateau, le buffet</i> 	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEP</p>	

<p style="text-align: center;">Pour tous les services</p> <ul style="list-style-type: none"> - agir avec amabilité avec le souci de servir - observer les clients, les objets et les tables - agir avec discrétion - être poli - appliquer les règles de savoir-vivre - faire preuve de patience - veiller à la propreté et au soin - coordonner les mouvements - posséder une adresse manuelle 		<p>Pour tous les services, connaissance des règles de déontologie du métier</p> <p><u>Exemple</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - agir avec amabilité avec le souci de servir - observer les clients, les objets et les tables - agir avec discrétion - être poli - appliquer les règles de savoir-vivre - faire preuve de patience - veiller à la propreté et au soin - coordonner les mouvements - posséder une adresse manuelle 	CM	L'apprenant est et reste attentif aux besoins du client d'une manière naturelle, efficace et discrète
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Appliquer les procédures, les règles, les techniques de la maison</i> - <i>Lors du service des petits déjeuners</i> 	--	--	CEP	
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Appliquer les règles de préséance</i> - <i>Travailler rapidement</i> - <i>Avoir le sens des responsabilités..</i> 	--	--		

Fonction 06. Remettre en ordre

Répertorié 07 au profil de qualification

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
6.1. Débarrasser et nettoyer une table à la fin d'un mets <u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u> <ul style="list-style-type: none">• Se référer aux règles d'organisation du travail, aux principes élémentaires d'ergonomie et aux règles de bienséance.• Effectuer des simulations d'apprentissages partiels.				
– Observer les clients, les tables, les objets – Etre attentif, concentré et vigilant – Agir avec discrétion – Connaître et appliquer les techniques d'ergonomie		Connaissance des techniques d'ergonomie	CM	

Fonction 07. Communiquer – Informer
Répertorié 08 au profil de qualification

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>7.1. Donner des explications aux clients sur la composition des mets</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser des cartes de restaurant selon les critères de composition des mets. • Commenter des cartes de restaurant, les évaluer par référence à la valeur nutritive, à la valeur gastronomique, aux dangers d'allergie. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître la composition et la préparation des mets – S'exprimer avec clarté et précision 		Connaissance de la composition et de la préparation des mets proposés aux clients	CM	Les clients comprennent immédiatement la composition et la préparation des mets qui seront servis parce que les explications sont données d'une manière simple et correcte.
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i> 	--	--	CEP	

Fonction 08. Résoudre des problèmes
Répertorié 10 au profil des qualification

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>8.1. * Assurer la sécurité des clients et du personnel en cas d'accident ou d'incendie * Eviter les accidents en utilisant le matériel électrique, au gaz, à l'alcool * Eviter les accidents en manipulant les instruments coupants, tranchants</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre les élèves en contact avec des personnes ressources (Chef de sécurité, pompier, ambulanciers, ...). • Utiliser les tableaux des pictogrammes légaux. • Analyser des plans d'évacuation réglementaires • Décomposer les gestes dans l'utilisation d'un instrument coupant, tranchant (en vue d'une utilisation sécuritaire). 				
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer les procédures d'appel urgent des services de secours en cas de besoin - <i>Connaître et appliquer les premiers soins avec discernement</i> - <i>Connaître et appliquer les consignes de « détection incendie »</i> 	Application des procédures d'appel urgent des services de secours sans perdre son sang-froid	Connaissance des procédures d'appel urgent des services de secours	CM CEP	Les services d'urgence concernés sont appelés en cas de besoin, à partir d'informations affichées dans le lieu de travail, sans panique si possible.
<ul style="list-style-type: none"> - Garder son sang-froid 			CM	
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer les normes et les règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur 	Application des normes et des règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur	Application des normes et des règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur	CM	L'application des règles de sécurité est absolue.

Fonction 09. Contrôler

Répertorié 11 au profil de qualification

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
9.1. Contrôler les moyens de paiement				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none">• Se référer au cours de gestion.• Analyser et compléter des documents authentiques et des spécimens.• Analyser des modèles de cartes et de chèques de paiement pour déterminer leur limite d'utilisation dans un restaurant.				
– Connaître, identifier les moyens de paiement et repérer leurs critères de validité :		Connaissance des moyens de paiement et de leurs critères de validité	CM CEP	Les moyens de paiement sont identifiés et déclarés valables ou non valables.
<ul style="list-style-type: none">• Les devises ayant cours légal dans le pays• Les chèques et les cartes bancaires• Les cartes de crédit• <i>Les devises étrangères dont la contre-valeur est calculée au cours du jour</i>				

Communication professionnelle (SALLE)

Cadre général :

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

Conseils méthodologiques et pédagogiques généraux

- S'assurer de la communication effective avec les titulaires des cours de l'option groupée, langue maternelle, langue étrangère.
- Utiliser les moyens et outils de communication employés dans le cadre des salles :
 - la communication orale, le vocabulaire spécifique,
 - la communication écrite,
 - la communication gestuelle,
 - la communication picturale (fixe et mobile),
 - la liaison informatique (les logiciels spécifiques).

Les fonctions

01.	Accueillir le client	(03)*
02.	Enregistrer les données	(04)*
03.	Transmettre les données	(05)*
04.	Servir	(06)*
05.	Communiquer – Informer	(08)*
06.	Résoudre les problèmes	(10)*

*() N° de réf. P.Q. de la C.C.P.Q

Fonction 01. Accueillir le client

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>1.1. Accueillir les clients</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser des documents filmés (savoir-être, savoir-faire). • Utiliser les documents existants. • Effectuer des jeux de rôles (dialogues). 				
<ul style="list-style-type: none"> – S'exprimer avec clarté et précision – Connaître et appliquer les règles de savoir-faire 		Connaissance des règles de présentation et de savoir-vivre pour accueillir le client	CM	Ayant vérifié sa tenue et sa présentation, l'apprenant accueille le client d'une manière simple et correcte.
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Connaître et appliquer les règles de préséance</i> – <i>Connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i> 			CEP	
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Appliquer les règles de préséance</i> 			CEP	

Fonction 02. Enregistrer des données

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>2.1. Enregistrer la commande et les souhaits du client (si en langue étrangère, comprendre la commande et les souhaits)</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les procédés classiques et informatiques (crayon optique, enregistrement automatique, logiciel). • Compléter l'information par une visite. • Effectuer des exercices de mémorisation (jeux de rôles) en veillant à leur progressivité. • Comprendre une langue étrangère. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et appliquer l'utilisation du matériel informatique – Influencer le client si nécessaire selon les priorités de la cuisine – Comprendre la commande et les souhaits dans une langue étrangère – Connaissance, dans les langues étrangères, du vocabulaire relatif aux boissons et aux mets 	--	--	CEP	

Fonction 03. Transmettre des données

ACTIVITES DU P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. * Transmettre des messages aux clients					
<p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Envisager la diversité et la confidentialité des messages. • Rédiger et compléter des fiches d'informations. • Utiliser des langues étrangères dans des jeux de rôles. 					
– S'exprimer avec clarté et précision		Transmission claire et précise des messages aux clients		CM	Le message, exprimé correctement, est compris immédiatement et sans équivoque.
– Connaître les différentes possibilités de transmettre des messages (langues étrangères) et utiliser celle qui convient		<i>Utilisation des langues étrangères pour la transmission de messages aux clients.</i>	<i>Connaissance élémentaire des langues étrangères</i>	CEF	
– <i>Connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i>		--	--	CEP	

Fonction 04. Servir

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1. Servir les mets et les boissons				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Insister sur les règles de bienséance • Mémoriser les informations • Travailler le port de la voix • Disposer de grilles d'observation pour les spectateurs d'un jeu de rôles. 				
– S'exprimer avec clarté et précision	Expression orale correcte, claire et précise			
– <i>Connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i>	--	--	CEP	
<p style="text-align: center;"><i>Pour tous les services</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Agir avec amabilité avec le souci de servir</i> – <i>Observer les clients, les objets et les tables</i> – <i>Agir avec discrétion</i> – <i>Etre poli</i> – <i>Appliquer les règles de savoir-vivre</i> – <i>Faire preuve de patience</i> – <i>Veiller à la propreté et au soin</i> – <i>Coordonner les mouvements</i> – <i>Posséder une adresse manuelle</i> 			CM	L'apprenant est et reste attentif aux besoins du client d'une manière naturelle, efficace et discrète.
– <i>Appliquer les procédures, les règles, les techniques de la maison</i>	--	--	CEP	
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Appliquer les règles de préséance</i> – <i>Travailler rapidement</i> – <i>Avoir le sens des responsabilités</i> 	--	--		

Fonction 05. Communiquer - Informer

ACTIVITES DU P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
– <i>Connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i>		--	--	CEP	
5.1. Les conseiller en vins, menus et cartes – Influencer le choix des clients selon les priorités de la cuisine <u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u> <ul style="list-style-type: none"> • Argumenter une proposition de choix de vin, de plat, de menu. • Envisager des alternatives à la proposition. • Mettre en place des expériences de dégustation afin de découvrir les principes qui régissent l'association des mets et des vins. • Connaître les délais de préparation dans la situation présente. 					
– <i>Connaître et identifier les souhaits des clients</i>				CEP	
– <i>Connaître les appellations et la coordination des vins et des mets</i>		--	--		
5.2. Donner des informations sur les curiosités touristiques et autres de la région * si nécessaire par téléphone <u>Conseils méthodologiques et pédagogiques :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les ressources touristiques d'une localité, d'une région ou d'un pays au travers des documents édités par les organismes officiels chargé du tourisme 					
– Connaître et transmettre les informations demandées ou faire appel à son supérieur – S'exprimer avec clarté et précision	Réponses claires aux demandes d'informations sur les curiosités touristiques et autres de la région ou appel à son supérieur	Connaissance des curiosités touristiques et autres de la région	CM	Les informations demandées sont exactes et données dans les meilleurs délais.	
– <i>Connaître et utiliser les langues étrangères pour comprendre les demandes exprimées, y répondre si possible ou, dans le cas contraire, faire appel à son supérieur</i>		--	--	CEP	

5.3. Prendre congé des clients

Conseils méthodologiques et pédagogiques

- **Au travers de situations différentes, utiliser la technique des jeux de rôles**
- **Veiller au vestiaire**

<ul style="list-style-type: none">– S'exprimer avec clarté et précision– Connaître et appliquer les règles de savoir-vivre– <i>Connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i>– <i>Connaître et appliquer les règles de préséance</i>		Connaissance des règles du savoir-vivre au départ du client	CM CEP	Les clients quittent le restaurant sur une dernière bonne « note » !
---	--	---	---------------	--

Fonction 06. Résoudre des problèmes

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>6.1. Recevoir et traiter les réclamations des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> * Trouver des alternatives * Résoudre les problèmes de matériel rencontrés lors de l'encaissement de la note par exemple * Présenter des excuses aux clients <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Etablir un ensemble de situations / problèmes : les analyser et susciter les solutions adéquates. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Comprendre le problème – Identifier l'élément qui pose problème – Trouver une réponse ou faire appel à la cuisine ou au supérieur – Agir avec amabilité avec le souci de servir 		Connaissance des règles pour résoudre les réclamations avec amabilité	CM CM	Soucieux du bien-être des clients, l'apprenant apporte une réponse au problème rencontré ou, s'il ne le peut, fait appel à son supérieur.

T.P. Salle

Cadre général :

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

Conseils méthodologiques et pédagogiques généraux

- Planifier une répartition des activités sur deux années afin de couvrir le programme, assurer la progression des apprentissages et faciliter la corrélation des matières au sein des cours de l'option groupée.
- Informer les élèves des compétences à maîtriser à l'issue de la formation et du mode d'évaluation.
- Utiliser dans la mesure du possible un manuel approchant du programme.
- Placer l'élève dans des conditions d'apprentissage conforme aux réalités du métier.
- Effectuer des démonstrations ponctuelles, partielle et / ou totales.
- Prévoir un mode d'évaluation et d'auto évaluation portant sur la qualité totale et en rapport direct avec les compétences.
- Envisager :
 - Le travail terminé,
 - Le respect des consignes,
 - Les comportements professionnels.
- Développer la pratique de l'auto évaluation par la tenue d'un carnet de note par élève.

Les fonctions

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| 01. Nettoyer | 07. Remettre en ordre |
| 02. Effectuer la mise en place | 08. Communiquer – Informer |
| 03. Accueillir le client | 09. Calculer – Facturer |
| 04. Enregistrer les données | 10. Résoudre les problèmes |
| 05. Transmettre les données | 11. Contrôler |
| 06. Servir | |

Fonction 01. Nettoyer

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPENCES
<p>1.1. Entretien du matériel de salle et le mobilier, les cartes et les menus</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les fiches techniques élaborées au CT, dans le respect d'un rapport qualité / prix. • Appliquer les règles d'organisation du travail et d'ergonomie. • Effectuer correctement les entretiens. 				
<ul style="list-style-type: none"> - choisir et utiliser les produits d'entretien adéquats - observer les objets et les tables - être attentif, concentré et vigilant - veiller à l'économie - faire preuve de soin et du souci de la perfection 	<p>Utilisation avec clairvoyance et soin des produits d'entretien pour le matériel de salle, le mobilier, les cartes et les menus</p>		<p>CM</p>	<p>L'apprenant associe les produits d'entretien aux différentes pièces du matériel auxquelles ils sont destinés. Il les utilise, avec économie, selon les modes d'emploi figurant sur les notices d'utilisation afin que matériel, cartes et menus soient impeccables avant le début du service.</p>

Fonction 02. Effectuer la mise en place

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPENCES
<p>2.1. Disposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les tables et les chaises, le linge de table - les couverts, la vaisselle - les montres, les buffets - les tables et le matériel de service <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se référer aux documents professionnels de « mise en place ». • Prendre en compte l'espace disponible. • Réaliser la mise en place. 				
<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et connaître l'utilisation du mobilier du restaurant et du bar - Identifier le matériel du bar et en connaître l'utilisation <ul style="list-style-type: none"> • La verrerie courante et spécifique <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Flûtes, à dégustation • ... • le matériel pour le service des boissons • le petit matériel de bar courant et spécifique 	<p>Utilisation adéquate du mobilier et du matériel de salle</p>		<p>CM</p>	<p>L'apprenant, identifiant le mobilier et le matériel de bar et du restaurant et en en connaissant l'utilisation, les dispose selon le plan de tables qui lui est remis en veillant au confort du client et à la facilité du service.</p> <p>Il dresse les tables selon l'ordre chronologique en prévoyant un couvert standard ou, selon les indications reçues, un couvert adapté aux mets à servir. Il applique, pour ce faire, les techniques de manipulation et respecte les règles d'hygiène.</p>

<p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • cuiller à mélanger • râpe à muscade • ... <p>– identifier et distinguer les différentes sortes de couverts et de vaisselle à dresser et d'une manière générale tout le matériel du restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> • la vaisselle de table et de service • le linge de table, de service et d'entretien • les couverts de tables et de service • le matériel divers de service, de préparation, de dressage, de présentation, de décoration • le matériel spécifique aux banquets 				
<p>– lire, comprendre et appliquer le plan de disposition des tables en veillant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • au confort du client • à la facilité du service 	<p>Application du plan de disposition des tables</p>		<p>CM</p>	
<p>– connaître et appliquer la procédure du dressage des tables dans l'ordre chronologique</p>	<p>Application de la procédure du dressage des tables dans l'ordre chronologique</p>		<p>CM</p>	
<p>– connaître et appliquer les règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire pour effectuer cette tâche</p>	<p>Application des règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire</p>		<p>CM</p>	
<p>– connaître et appliquer les règles de manipulation des différents matériels (linge, vaisselle, couverts ...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les techniques de transport • les règles d'hygiène propres à l'établissement et à la législation en vigueur 	<p>Application des règles de manipulation des différents matériels</p> <p><u>Exemples :</u> linge, vaisselle, couverts ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • les techniques de transport • les règles d'hygiène propres à l'établissement et à la législation en vigueur 		<p>CM</p>	

2.2. Décorer les tables, la salle et <i>choisir l'ambiance musicale adéquate</i>				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Adapter le thème et le fond sonore à la circonstance. • Utiliser des matériaux variés originaux dans un rapport qualité / prix. • Dresser les tables. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Cultiver le sens esthétique (harmonie des formes, des couleurs et de la musique d'ambiance) – Veiller à l'économie 	--	--	CEP	
<ul style="list-style-type: none"> – Veiller à ce que la décoration ne gêne pas les convives – Dresser les serviettes en employant les techniques les plus usuelles de pliage 	Application judicieuse de la décoration des tables et de la musique d'ambiance, en veillant à ce qu'elles ne gênent pas les clients	Connaissance du parachèvement de la décoration des tables Connaissance des techniques les plus usuelles de pliage des serviettes	CM	L'apprenant parachève la décoration des tables en veillant à ce qu'elle ne gêne pas les clients et en pliant le serviettes selon la technique qui lui est demandée.
<ul style="list-style-type: none"> – Appliquer les procédures, les règles, les techniques de la maison 	Adaptation aux procédures, règles et techniques de la maison pour décorer les tables		CM	
2.3. Remplir les frigos Etablir la réserve du bar et de la cave *Réajuster les réserves par les commandes aux fournisseurs				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Etablir la corrélation avec la matière des CT Salle, dans le souci du respect des règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie spécifiques à la manutention des charges et au rangement. 				

<p>– Identifier les boissons à placer dans les frigos :</p> <p><u>Exemples</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les eaux, • Les bière • ... <p><i>les autres boissons servies dans l'établissement</i></p>	<p>Placement dans le frigo des boissons :</p> <p><u>Exemples</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les eaux, • les bières • ... <p><i>les autres boissons servies dans l'établissement</i></p>		<p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>Toutes ces boissons, désignées rapidement et sans erreur, sont transportées et manipulées en veillant à poser les gestes qui « épargnent » la fatigue.</p>
<p>– Connaître et poser les gestes de sécurité</p> <p>– Connaître et appliquer les techniques d'ergonomie</p>	<p>Entreposage correct dans les frigos en appliquant des gestes de sécurité et les techniques d'ergonomie</p>		<p>CM</p>	
<p>– Connaître et appliquer la procédure pour gérer la réserve mise en place et son roulement</p> <p>– Connaître l'utilisation des fiches et livres d'informations et les utiliser correctement</p> <p>– <i>Utiliser les fichiers adéquats de la banque de données du restaurant</i></p>	<p>Application de la procédure de gestion de la réserve et de son roulement</p> <p>Lecture aisée des renseignements figurant sur les fiches et livres d'informations correspondant à l'état de la réserve du bar et de la cave</p>		<p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>Les renseignements figurant sur les fiches et livres d'informations correspondent à l'état réel de la réserve et sont lus sans difficulté.</p>
<p>– Incrire lisiblement les données</p>	<p>Inscription lisible des données concernant...</p>		<p>CM</p>	
<p>2.4. Rassembler les matière premières pour les apéritifs, les desserts, le café, *pour le bar et la cafétéria</p> <p>*Présenter les préparations exposées en salle</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Etablir une corrélation avec la matière de CT Salle et vérifier les acquis de chacun dans la connaissance des boissons utilisées au cours de pratique. 				

<p>– Identifier les boissons : <u>Exemples</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les apéritifs, les vins français et étrangers classiques, les liqueurs, les eaux, les alcools, les cafés, les thés, les infusions, les bières ... <p>– <i>Les autres boissons servies dans l'établissement</i></p>	<p>Identification des matières premières pour le service du bar et de la cafétéria <u>Exemples</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les apéritifs, les vins français et étrangers classiques, les liqueurs, les eaux, les alcools, les cafés, les thés, les infusions, les bières... <p>Service à bonne température selon le rythme normal du service</p>		<p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>Toutes ces boissons, désignées rapidement et sans erreur, sont mises en place aux endroits appropriés et en temps voulu pour qu'elles soient servies à bonne température selon le rythme normal du service</p>
<p>– Connaître et appliquer les règles à suivre pour conditionner, ranger et exposer les consommations</p>	<p>Application des règles à suivre pour conditionner, ranger et exposer les consommations</p>		<p>CM</p>	
<p>– Connaître et appliquer les procédures de préparation, de service des boissons chaudes <u>Exemples</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Café • Thé • Infusion... <p>– Réunir les matières premières et le matériel nécessaires</p>	<p>Application des procédures de préparation, de service des boissons chaudes</p>		<p>CM</p>	
<p>– Connaître et appliquer les caractères de présentation : netteté, équilibre, hygiène</p>	<p>En ce qui concerne les préparations exposées en salle, application des caractères de présentation : netteté, équilibre, hygiène</p>	<p>Connaissance des caractères de présentation : netteté, équilibre, hygiène</p>	<p>CM</p>	<p>Les préparations exposées sont un plaisir pour les yeux ... et « mettent en appétit ».</p>
<p>2.5. Adapter les couverts aux mets choisis</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Travailler dans le respect des conventions et des normes en matière de choix des couverts. 				

– Connaître et appliquer les règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire pour effectuer cette tâche	Application des règles d'adéquation entre les mets à servir et le matériel nécessaire pour effectuer cette tâche		CM	Le couvert standard est adapté correctement aux mets servis.
2.6. Redresser les tables pendant le service				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Rendre les élèves attentifs au travail précis en axant les exigences sur le respect du bien-être du client occupant une table voisine 				
– Connaître et appliquer la procédure du dressage des tables dans l'ordre chronologique :	Redressage des tables pendant le service selon les règles et sans dérangement pour le client	Connaissance des règles chronologiques du redressage des tables pendant le service	CM	L'apprenant redresse les tables selon les règles, à temps, sans être dérangent pour les clients, tout en ne les négligeant pas ... et sans effectuer de pas inutiles.
– Intégrer harmonieusement ce travail parmi les autres tâches – Agir avec discrétion	Intégration harmonieuse et discrète de ce travail parmi les autres tâches		CM	
– Observer les clients, les objets et les tables – Etre attentif, concentré et vigilant	Attention vigilante à l'égard des clients, des objets et des tables		CM	
2.7. *Planifier les différents services qui se succéderont pendant la journée				
– <i>Avoir une vue globale des activités à réaliser en les intégrant pour qu'elles se succèdent logiquement</i>	--	--	CEP	

Fonction 03. Accueillir le client

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPENCES
3.1. Accueillir les clients				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser au son de la voix, aux moyens d'expression : regard, sourire, gestes, à la dimension psychologique. 				
<ul style="list-style-type: none"> – S'exprimer avec clarté et précision – Connaître et appliquer les règles de savoir-vivre 	Accueil des clients en s'exprimant avec clarté et en respectant les règles de savoir-vivre		CM	Ayant vérifié sa tenue et sa présentation, l'apprenant accueille le client d'une manière simple et correcte.
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle selon le règlement du travail 	Application des règles d'hygiène personnelle selon le règlement du travail			
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et appliquer les règles de préséance – Connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation 			CEP	
3.2. S'occuper du vestiaire des clients				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • La technique des jeux de rôles est particulièrement adaptée à ce type d'apprentissage. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et appliquer la règle à suivre pour ranger les vêtements – Etre poli et appliquer les règles de savoir-vivre 	Application de la règle à suivre pour ranger les vêtements et les redistribuer aux clients sans erreur et avec savoir-vivre	Connaissance de la règle à suivre pour ranger un vestiaire clients	CM	Les vêtements des clients sont retrouvés rapidement et sans erreur lors de leur départ. Ils leur sont remis selon les règles du savoir-vivre, d'une manière naturelle et discrète.
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Appliquer les règles de préséance</i> 			CEP	

3.3. *Distribuer les tables aux clients				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Se soucier de la considération due au client et de son bien-être. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et utiliser correctement la banque de données propre au restaurant : <ul style="list-style-type: none"> • Appliquée à l'enregistrement des réservations et à la disposition des clients aux tables • <i>Comprendre la logique de la structure du logiciel</i> • <i>Gérer tous les fichiers</i> 	Utilisation de la banque de données propre au restaurant , appliquée à l'enregistrement des réservations et à la disposition des clients aux tables.	Connaissance de l'existence des données propres au restaurant pour placer les clients aux tables	<p>CM</p> <p>CEP</p>	L'apprenant place les clients aux tables en appliquant les données figurant sur le plan des tables et en veillant surtout à éviter les doubles emplois.
<ul style="list-style-type: none"> – En l'absence du logiciel, identifier le plan des tables, en connaître l'utilisation et l'utiliser correctement : <ul style="list-style-type: none"> • Capacités et heures d'occupation 	Identification du plan des tables et son utilisation correcte (capacités et heures d'occupation)	Connaissance de l'utilisation d'un plan des tables (capacités et heures d'occupation)	CM	

Fonction 04. Enregistrer des données

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPENCES
<p>4.1. Enregistrer la commande et les souhaits du client</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Envisager les procédures traditionnelles et informatisées de prise de commandes (crayon optique). • Sensibiliser l'élève au maintien et au comportement adéquat lors de la prise de commandes. • Associer les outils de communication lors d'une prise de commandes. 				
<p>– Connaître et appliquer la procédure qui permet l'enregistrement des commandes et le service corrects</p>	<p>Service des boissons et des mets sans erreur de destination ni de contenu</p>	<p>Connaissance de la procédure qui permet l'enregistrement des commandes et le service corrects</p>	<p>CM</p>	<p>Le service des boissons et des mets se déroule sans erreur de destinataire ni de contenu.</p>
<p>– Inscrire lisiblement les données – Si en langue étrangère, comprendre la commande et les souhaits</p>			<p>CM</p>	
<p>– Enregistrer avec soin les desiderata des clients</p>	<p>Enregistrement avec soin des desiderata des clients</p>			
<p>– Connaître et appliquer l'utilisation du matériel informatique – Influencer le client si nécessaire selon les priorités de la cuisine</p>	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEP</p>	

4.2. Enregistrer les réservations				
Conseils méthodologiques et pédagogiques				
<ul style="list-style-type: none"> • L'emploi des téléphones disponibles est recommandé pour mettre les élèves en situation réelle : favoriser l'aptitude à l'écoute et à la réponse, à la transmission des messages. • Utiliser un livre de réservation. • Prendre connaissance du fonctionnement d'un logiciel de réservation. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et utiliser correctement la banque de données propre au restaurant : <ul style="list-style-type: none"> • Appliquée à l'enregistrement des réservations et à la disposition des clients aux tables • <i>Comprendre la logique de la structure du logiciel</i> • <i>Gérer tous les fichiers</i> 	Utilisation de la banque de données propre au restaurant pour enregistrer les réservations.		CM CEP	L'apprenant enregistre les réservations en tenant compte des capacités d'accueil du restaurant au moment de la réservation.
<ul style="list-style-type: none"> – En l'absence du logiciel, identifier le livre des réservations, en connaître l'utilisation et l'utiliser correctement : <ul style="list-style-type: none"> • Le livre des réservations • Le plan des tables : capacités et heures d'occupation 	Identification du livre des réservations. Utilisation correcte <ul style="list-style-type: none"> – du livre des réservations – du plan des tables 		CM	
4.3. * Essayer de nouveaux produits, de nouvelles présentations				
* S'informer des nouvelles techniques et du nouveau matériel				
* Participer à l'amélioration du travail et à la rentabilité de l'entreprise				
<ul style="list-style-type: none"> – comprendre l'intérêt d'actualiser ses compétences et chercher l'information là où elle se trouve – être curieux et vouloir progresser 	--	--	CEP	

Fonction 05. Transmettre des données

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPENCES
<p>5.1. Transmettre les commandes et les souhaits des clients aux différents services de l'établissement</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser divers modes de transmission des données. • Employer à cette fin des documents préexistants. • Se référer aux visite d'établissements hôteliers. 				
<p>– Incrire lisiblement les données</p>	<p>Transmission des commandes et des souhaits des clients aux différents services de l'établissement</p>		<p>CM</p>	<p>Le service se déroule sans erreur de destinataire ni de contenu</p>

Fonction 06. Servir

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPENCES
<p>6.1. Préparer les boissons</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La mise sur pied de séances de dégustations illustrera cette séquence d'apprentissage de la meilleure façon (6.1., CT Salle). • Comparer des boissons de même type. 				
<p>– Identifier les boissons, connaître et appliquer les procédures de leur préparation :</p> <p><u>Exemples</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les apéritifs, les vins français et étrangers classiques, les liqueurs, les eaux, les alcools, les cafés, les thés, les infusions, les bières ... 	<p>Application des procédures de préparation et de présentation des boissons</p>		<p>CM</p>	<p>Toutes ces boissons, désignées rapidement et sans erreur, sont préparées conformément aux procédures incluant leur composition éventuelle, le matériel nécessaire et les conditions de température de service.</p>
<p>6.2. Aller chercher les boissons et les plats ou les assiettes dressées</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La pratique d'exercices gestuels variés et répétés seront de nature à augmenter l'assurance des élèves lors des situations réelles du métier. • Pratiquer des exercices de développement des capacités de mémorisation. 				
<p>– Connaître et appliquer les techniques de port du matériel</p> <p>– Connaître et poser les gestes de sécurité</p> <p>– Connaître et appliquer les techniques d'ergonomie</p> <p>– Coordonner les mouvements</p>	<p>– Application des techniques de port des boissons, des plats ou des assiettes dressées</p> <p>– Application des gestes de sécurité et coordination des mouvements</p> <p>– Application des techniques d'ergonomie</p> <p>– Nettoyage immédiat en cas « d' accident »</p>	<p>– Connaissance des techniques de port des boissons, des plats ou des assiettes dressées</p> <p>– Connaissance des gestes de sécurité et coordination des mouvements</p> <p>– Connaissance des techniques d'ergonomie</p>	<p>CM</p>	<p>Les techniques de port sont maîtrisées ; les gestes naturels et souples évitent la fatigue. En cas « d'accident », l'apprenant nettoie immédiatement le sol.</p>

6.3. Servir les mets et les boissons

- * Assurer un service régulier
- * Planifier un service
- * Effectuer le service des mets qui demandent une manipulation particulière devant le client
- * Servir les petits déjeuners

Conseils méthodologiques et pédagogiques

- **Accroître la maîtrise des gestes, leur synchronisation et l'assurance des élèves par des exercices et des mises en situation réelle d'apprentissage.**

<p>– Connaître et appliquer les procédures de service des boissons :</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • des apéritifs, des alcools, des liqueurs • appliquer les règles de service des vins • préparer et servir les boissons chaudes • ... 	<p>Application des procédures de service des boissons en veillant particulièrement à l'hygiène et en posant des gestes souples et naturels</p> <p>Nettoyage rapide et discret en cas « d'accident »</p>	<p>Connaissance des procédures de service des boissons</p> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • des apéritifs, des alcools, des liqueurs • appliquer les règles de service des vins • préparer et servir les boissons chaudes • ... 	<p>CM</p>	<p>Les boissons et les mets sont servis selon les procédures adéquates en posant des gestes souples et naturels qui « épargnent » la fatigue, en s'exprimant, si nécessaire, d'une manière simple, correcte, polie et en veillant particulièrement à l'hygiène. En, cas « d'accident », l'apprenant nettoie rapidement et discrètement ... pour en éviter d'autres et importuner le moins possible les clients.</p>
<p>– Connaître et identifier les différentes techniques et utiliser celle(s) qui est (sont) en honneur dans la maison</p> <ul style="list-style-type: none"> • service simplifié • service à la française • service à l'anglaise • service du guéridon ou à la russe 	<p>Utilisation de(s) technique(s), de service à table appliquée(s) dans la maison</p> <ul style="list-style-type: none"> • service simplifié • service à la française • service à l'anglaise • service du guéridon ou à la russe 			
<p>– connaître, identifier les règles du déroulement du service et appliquer le déroulement qui convient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • service à la carte • service des banquets (synchronisation) • service des buffets de réception 	<p>Application du déroulement du service en vigueur dans la maison</p>			

– <i>connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i>	--	--	CEP	
– connaître et poser les gestes de sécurité – connaître et appliquer les techniques d'ergonomie	Application des gestes de sécurité et des techniques d'ergonomie		CM	
– connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle selon le règlement du travail	Application des règles d'hygiène personnelle selon le règlement du travail			
– réaliser toutes les activités (mise en place, service, remise en ordre) dans l'ordre chronologique	Réalisation de toutes les activités (mise en place, service, remise en ordre) dans l'ordre chronologique		CM	Les clients sont servis selon leurs souhaits.
– Coordonner le travail entre la salle, la cuisine et le service des boissons	Coordination du travail entre la salle, la cuisine et le service des boissons			
– S'intégrer dans une équipe de travail	Intégration personnelle dans l'équipe			
– Etre attentif, concentré et vigilant	Travail attentif, concentré et vigilant			
– <i>Avoir le sens de l'organisation</i>	--	--	CEP	
– Connaître et expliquer les techniques particulières pour : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • trancher et servir du saumon fumé • servir le plateau de fruits de mer • découper et servir le canard, le faisan • ... – <i>appliquer ces techniques particulières</i>		Connaissance des techniques particulières pour le service des mets qui demandent une manipulation particulière : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • trancher et servir du saumon fumé • servir le plateau de fruits de mer • découper et servir le canard, le faisan • ... 	CM CEP	Les techniques sont expliquées clairement, mais leur maîtrise n'est pas exigée.

<p>– Connaître et appliquer les techniques particulières pour <u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • servir du consommé • servir des hors-d'œuvre variés • découper et servir le poulet • découper et servir l'entrecôte, le carré, le râble • découper et servir la tarte et les pâtisseries • découper et servir une sole • ... 	<p>Application des techniques particulières pour : <u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • servir du consommé • servir des hors-d'œuvre variés • découper et servir le poulet • découper et servir l'entrecôte, le carré, le râble • découper et servir la tarte et les pâtisseries • découper et servir une sole • ... 	<p>Connaissance des techniques particulières pour : <u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • servir du consommé • servir des hors-d'œuvre variés • découper et servir le poulet • découper et servir l'entrecôte, le carré, le râble • découper et servir la tarte et les pâtisseries • découper et servir une sole • ... 	<p>CM</p>	<p>Les techniques sont appliquées correctement.</p>
<p>– <i>Connaître et appliquer les techniques particulières pour :</i> <u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ouvrir et servir des huîtres</i> • <i>Préparer et servir les flambages</i> • ... 		<p>Connaissance des techniques particulières pour : <u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>ouvrir et servir des huîtres</i> • <i>préparer flamber et servir</i> • ... 	<p>CEP</p>	
<p>– connaître et appliquer les règles de sécurité : <u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • transporter, manipuler et nettoyer les couteaux, de tranche notamment, avec prudence • ... <p>– connaître et appliquer les normes et les règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur</p>	<p>Application des règles de sécurité : <u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • transporter, manipuler et nettoyer les couteaux, de tranche notamment, avec prudence • ... <p>Application des normes et des règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur</p>		<p>CM</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les règles spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> • effectuer la veille la mise en place de ce qui est inaltérable • le matin compléter le plateau, le buffet 	--	--	CEP	
<ul style="list-style-type: none"> - appliquer les procédures, les règles, les techniques de la maison 	--	--	CEP	
<ul style="list-style-type: none"> - appliquer les règles de préséance - travailler rapidement - avoir le sens des responsabilités 	--	--		

Fonction 07. Remettre en ordre

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPENCES
<p>7.1. Débarrasser et nettoyer une table à la fin d'un mets</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des exercices de simulation et de mise en situations réelles d'apprentissage. 				
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer les techniques de port et de débarrassage - Intégrer harmonieusement ce travail parmi des autres tâches 	<p>Application des techniques de port et de débarrassage</p> <p>Intégration harmonieuse de ce travail parmi les autres tâches</p>	<p>Connaissance des techniques de port et de débarrassage</p>	<p>CM</p>	<p>Le débarrassage des tables se déroule selon les procédures, proprement, aux moments opportuns, avec discrétion ... et sans pas inutiles.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Observer les clients, les tables, les objets - Etre attentif, concentré et vigilant - Agir avec discrétion - Connaître et appliquer les techniques d'ergonomie 	<p>Observation vigilante mais discrète des clients, des tables, des objets</p> <p>Application des techniques d'ergonomie</p>		<p>CM</p>	
<p>7.2. Assurer l'ordre et la netteté dans la salle à l'exception du grand nettoyage après Avoir débarrasser les tables à la fin du service</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cette séquence d'apprentissage faisant appel aux notions d'ordre et de soin de manière individuelle, le professeur proposera aux élèves des situations particulières afin que ceux-ci soient sensibilisés à une « norme » générale à respecter. 				
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer les procédures pour réaliser un travail rationnel et propre - Connaître et appliquer les techniques d'ergonomie 	<p>Application des procédures pour réaliser un travail rationnel et propre de remise en ordre de la salle</p> <p>Application des techniques d'ergonomie</p>	<p>Connaissance des procédures pour réaliser un travail rationnel et propre de remise en ordre de la salle</p> <p>Connaissance des techniques d'ergonomie</p>	<p>CM</p>	<p>A la fin du service, tables et matériel sont nettoyés et rangés.</p>

Fonction 08. Communiquer - Informer

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPENCES
8.1. Donner des explications aux clients sur la composition des mets				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques :</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Une collaboration étroite doit s'installer entre les enseignants dispensant les cours de PPSalle, CT Salle et communication professionnelle afin que les compétences soient couvertes. • La mise sur pied de jeux de rôles aidera l'élève à acquérir une assurance qui valorisera ses comportements professionnels 				
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître la composition et la préparation des mets – S'exprimer avec clarté et précision 	Explication simple et Correcte de la composition des mets proposés aux clients		CM	Les clients comprennent immédiatement la composition et la préparation des mets qui seront servis parce que les explications sont données d'une manière simple et correcte.
– <i>Connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation</i>	--	--	CEP	
8.2. Les conseiller en vins, menus et cartes *Influencer le choix des clients selon les priorités de la cuisine				
– <i>Connaître et identifier les souhaits des clients</i>			CEP	
– <i>Connaître les appellations et la coordination des vins et des mets</i>	--	--		
– <i>Avoir le souci du rendement</i>	--	--	CEP	

8.3. Donner des informations sur les curiosités touristiques et autres de la région *si nécessaire par téléphone				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une recherche sur les curiosités naturelles et patrimoniales de la région. • Présenter succinctement « les curiosités » et indiquer les moyens d'accès, prévoir les possibilités de réservation. 				
– Connaître et utiliser les langues étrangères pour comprendre les demandes exprimées, y répondre si possible ou, dans le cas contraire, faire appel à son supérieur	--	--	CEP	
– Connaître le fonctionnement du téléphone et l'utiliser correctement	Utilisation correcte du téléphone	Connaissance du fonctionnement du téléphone	CM	
8.4. Prendre congé des clients				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Transférer les notions acquises aux cours techniques à une situation réelle d'apprentissage. • S'adapter à la psychologie du client. 				
– S'exprimer avec clarté et précision – Connaître et appliquer les règles de savoir-vivre – Connaître et utiliser les langues étrangères pour répondre aux exigences de la situation – Connaître et appliquer les règles de préséance	Application des règles du savoir-vivre au départ du client		CM CEP	Les clients quittent le restaurant sur une dernière bonne « note » !

<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer la procédure : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utiliser les fichiers adéquats de la banque de données du restaurant</i> • Ou connaître le contenu du document récapitulatif et le remplir correctement 	Application de la procédure de l'état de la caisse	Connaissance de la procédure de l'état de la caisse	CEP CM	L'état de la caisse est complètement et correctement rempli.
--	--	---	---------------	--

Fonction 10. Résoudre des problèmes

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPENCES
<p>10.1. Recevoir et traiter les réclamations des clients *Trouver des alternatives *Résoudre les problèmes de matériel rencontrés lors de l'encaissement de la note par exemple * Présenter des excuses aux clients</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se référer aux situations –problèmes analysées dans le cadre des cours techniques : <ul style="list-style-type: none"> – Vécu des élèves, – Situations préétablies • Analyser les situations rencontrées • Susciter un problème 				
<ul style="list-style-type: none"> – Comprendre le problème – Identifier l'élément qui pose problème – Trouver une réponse ou faire appel à la cuisine ou au supérieur – Agir avec amabilité avec le souci de servir 	Application des règles pour résoudre les réclamations avec amabilité		CM CM	Soucieux du bien-être des clients, l'apprenant apporte une réponse au problème rencontré ou, s'il ne le peut, fait appel à son supérieur.

Fonction 11. Contrôler

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPENCES
<p>11.1. Contrôler les moyens de paiement</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Placer l'élève dans une situation réelle d'apprentissage, sous la responsabilité du professeur. • Analyser la situation réelle. • Compléter les informations par l'apprentissage au départ de situations fictives. 				
<p>– Connaître, identifier les moyens de paiement et repérer leurs critères de validité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les devises ayant cours légal dans le pays • Les chèques et les cartes bancaires • Les cartes de crédit • Les devises étrangères dont la contre-valeur est calculée au cours du jour 	<p>Contrôle des moyens de paiement et de leurs critères de validité</p>		<p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>Les moyens de paiement sont identifiés et déclarés valables ou non valables.</p>
<p>11.2. Signaler les défauts techniques et y remédier s'il le peut</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendre l'élève attentif à tout fonctionnement anormal en utilisant l'esprit logique et la réflexion de l'apprenant. • En collaboration avec le professeur de communication professionnelle, aider les élèves à transmettre un message clair et précis d'une panne éventuelle. 				
<p>– Inscrire lisiblement les données</p>	<p>Inscription lisible des données concernant les défauts techniques</p>	<p>Connaissance des défauts techniques possibles et des moyens d'y remédier</p>	<p>CM</p>	<p>L'information passe immédiatement et est comprise.</p>
<p>– Posséder une adresse manuelle</p>	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEP</p>	
<p>– Avoir le sens des responsabilités</p>	<p>Application du sens des responsabilités</p>		<p>CM</p>	

<p>11.3. Contrôler le bon déroulement du travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'application des directives, des procédures - L'ordre et la propreté - L'application des règles de sécurité - L'application des règles d'hygiène pour préserver notamment la qualité des produits servis <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se référer aux notions de « normes », de « qualité totale », de standing de l'établissement. • Consulter les objectifs méthodologiques et pédagogiques généraux au sujet de l'évaluation personnelle : l'auto évaluation est permanente, elle fait partie intégrante du processus d'apprentissage. 				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Connaître, identifier et repérer les critères qui témoignent de l'application des directives relevant</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Du déroulement du travail selon l'application des règles de sécurité</i> • <i>De la salubrité des aliments selon la réglementation en vigueur</i> - Observer son propre travail 	--	--	CEP CM	L'apprenant est capable de porter un jugement de valeur sur son propre travail.

C.T. Cuisine

Cadre général

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

Conseils méthodologiques et pédagogiques généraux

- Planifier une répartition des activités sur deux années afin de couvrir le programme, assurer la progression des apprentissages et faciliter la corrélation des matières au sein des cours de l'option groupée.
- Informer les élèves des compétences à maîtriser à l'issue de la formation et du mode d'évaluation.
- Utiliser dans la mesure du possible un manuel approchant du programme.

Dans le cadre des cours

- Informer des compétences attendues à la fin de la séquence.
- Variation des méthodes, prévoir des activités diversifiées pour les élèves, organiser le travail individuel et / ou par groupes, utiliser un questionnaire, exploiter les supports didactiques tels que : le tableau, le transparent, la dia, le film, l'informatique (logiciel), inviter des personnes ressources, effectuer des visites, exploiter le vécu des élèves en stage au cours de la 6^{ème} année.
- Utiliser le vocabulaire spécifique.
- Veiller à la qualité des notes des élèves.
- Pour l'évaluation, s'assurer de couvrir progressivement les compétences de savoir du métier par un questionnement dépassant la simple restitution.
- Vérifier régulièrement les journaux de classe et documents des élèves.

Les fonctions

01	Planifier	08	Calculer
02	Organiser	09	Transmettre des données
03	Effectuer la mise en place	10	Contrôler
04	Effectuer le service	11	Communiquer
05	Résoudre des problèmes	12	Innover
06	Effectuer la remise en ordre	13	Former le personnel
07	Enregistrer des données		

Fonction 01. Planifier

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>1.1. Assurer le planning / menu et la composition des mets et menus en concertation avec le responsable ou gérant et responsable de salle</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Justifier les choix par référence aux saisons, aux thèmes gastronomiques ou régionaux, à l'esthétique... • Utiliser une mercuriale des prix. • Evaluer les quantités nécessaires et calculer le prix de revient. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Synchroniser les achats, les mises en place, les préparations préliminaires – Tenir compte d'une manière rationnelle : <ul style="list-style-type: none"> • de la saison • de la tradition de la maison et des prix pratiqués • de la créativité 	--	--	CEP	
<ul style="list-style-type: none"> – s'exprimer clairement et avec précision – être à l'écoute – travailler dans la tradition de la maison – être franc – avoir le sens de l'organisation – tirer le maximum des denrées alimentaires 	--	--	CEP	
<p>1.2. * Planifier le travail d'une semaine</p> <p><u>Conseils pédagogiques et méthodologiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Etablir un tableau distributif des tâches à effectuer par roulement. • S'assurer de la durée de conservation des produits de réserve. • Envisager les produits et quantités disponibles en fonction du lieu de stockage et des préparations. 				

<ul style="list-style-type: none"> - Répartir dans le temps les activités afin : <ul style="list-style-type: none"> • d'être toujours prêt • de n'être jamais en rupture de réserve - Avoir le sens de l'organisation 	--	--	CEP	
	--	--	CEP	
<p>1.3. *Planifier le travail d'un service pour répondre exactement aux demandes de la salle</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Etablir un organigramme sous forme de tableau à double entrée en prenant en compte d'une part les activités, d'autre part la durée de la tâche totale. Ce tableau sera complété en partant de la durée totale et en fixant les durées des activités de préparation, de cuisson, de finition. • Synchroniser les activités. • Déterminer le rôle de chaque élève dans le service. 				
<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser la succession ordonnée et intégrée des opérations pour la mise en place, la réalisation et la finition de l'ensemble des mets d'un service - Avoir le sens de l'organisation - Rester concentré et vigilant 		Connaissance de la planification du travail d'un service	CM	L'apprenant organise son travail – mise en place, finition, envoi – de telle manière que les mets soient prêts pour répondre à la demande de la salle tout en assurant la qualité attendue.

Fonction 02. Organiser

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>2.1. Déterminer les activités de l'aide de cuisine *pour éviter les pertes de temps</p> <p><u>Conseils pédagogiques et méthodologiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecter l'organigramme établi. • Noter les matières premières nécessaires. • Contrôler l'efficacité. • S'assurer de l'activité permanente. 				
<p>– <i>Intégrer dans les décisions :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>les besoins du jour</i> • <i>les capacités de chacun</i> 	--	--	CEP	
<p>– <i>coordonner l'ensemble des activités pour une exploitation maximale du temps</i></p>	--	--	CEP	
<p>– <i>identifier les travaux à exécuter</i></p> <p>– <i>tirer le maximum des denrées alimentaires</i></p>	--	--	CEP	
<p>– <i>identifier les capacités du (des) aide(s) et des collaborateurs</i></p>	--	--	CEP	

Fonction 03. Effectuer la mise en place

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>3.1. Réunir le matériel et les matières premières intervenant dans la réalisation des préparations chaudes et froides : potages, entrées, plats de résistance, légumes, desserts, pâtisseries</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des rapports didactiques réels et / ou picturaux (planches didactiques) pour identifier les animaux et les parties animales, les végétaux. • Sensibiliser à la valeur nutritive, aux qualités organoleptiques des aliments. • Justifier des conditions de manipulation et d'entreposage par référence aux notions de nutrition et l'hygiène alimentaire. • Se référer à un tableau de composition des aliments ou à un logiciel spécifique. • Analyser le matériel et l'équipement de l'établissement. • Utiliser les visites de salles d'exposition et la documentation (catalogues par exemple). • Réaliser une schématisation pour l'étude des caractéristiques techniques d'identification et de principes de fonctionnement. • Associer systématiquement les consignes de sécurité et d'hygiène à l'utilisation : mise en activité, durée de fonctionnement, fermeture, maintenance. • Choisir le matériel en fonction de la préparation. • Se référer à un système de gestion du matériel et des produits. • Analyser les équipements et objets indispensables à la sécurité. 				
<p>– Identifier avec précision les matières premières alimentaires et en connaître l'utilisation :</p> <p><u>LES ALIMENTS « EN CHAIR » :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les poissons d'eau douce : <u>Exemples</u> : la truite, le saumon ... • Les poissons de mer : <u>Exemples</u> : la lotte, la sole, le turbot, la raie ... 		<p>Connaissance approfondie des matières premières alimentaires et de leur utilisation :</p> <p><u>LES ALIMENTS « EN CHAIR » :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les poissons d'eau douce : <u>Exemples</u> : la truite, le saumon ... • Les poissons de mer : <u>Exemples</u> : la lotte, la sole, le turbot, la raie ... 	<p>CM</p>	<p>A partir des fiches de travail, l'apprenant réunit les matières alimentaires nécessaires et le matériel dont il a besoin en veillant au respect rigoureux des règles d'hygiène et de sécurité et dans les délais raisonnables qui s'inscrivent dans l'ensemble des tâches à effectuer.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Les crustacés : <u>Exemples</u> : les crevettes, les écrevisses, le homard ... • Les coquillages : <u>Exemples</u> : l'huître, les moules ... • Le gastéropode : l'escargot • Le batracien : les cuisses de grenouilles • Les animaux de la boucherie et <u>avec précision les pièces de viande</u> du bœuf, du porc, du veau, du mouton • Les volailles à chair blanche : <u>Exemples</u> : le poulet, le dindonneau ... • Les volailles à chair noire : <u>Exemples</u> : le canard, le pigeonneau ... • Les gibiers : <u>Exemples</u> : le chevreuil, le marcassin, le faisan ... 		<ul style="list-style-type: none"> • Les crustacés : <u>Exemples</u> : les crevettes, les écrevisses, le homard ... • Les coquillages : <u>Exemples</u> : l'huître, les moules ... • Le gastéropode : l'escargot • Le batracien : les cuisses de grenouilles • Les animaux de la boucherie et <u>avec précision les pièces de viande</u> du bœuf, du porc, du veau, du mouton • Les volailles à chair blanche : <u>Exemples</u> : le poulet, le dindonneau ... • Les volailles à chair noire : <u>Exemples</u> : le canard, le pigeonneau ... • Les gibiers : <u>Exemples</u> : le chevreuil, le marcassin, le faisan ... 	
---	--	---	--

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

<p>– identifier le petit et le gros matériel, en connaître le maniement et l’objet d’utilisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • appareils à rôtir, à cuire et à frire <ul style="list-style-type: none"> • par contact : <u>Exemples</u> : plaque à cuire, rôtissoire ... • par rayonnement : <u>Exemples</u> : infrarouge, salamandre ... • par conduction : <u>Exemples</u> : air chaud, vapeur ... • appareils pour le froid : <u>Exemples</u> : à glaçons, frigo, chambre froide ... • machines de cuisine : <u>Exemples</u> : à passer, à éplucher, à « sous-vider » ... • batterie de cuisine : <u>Exemples</u> : poêle, casserole, sautoir, rondneau, turbotière, saumonière ... • le petit matériel de cuisine • le matériel de conservation 		<p>Identification du petit et du gros matériel qui intervient lors de la réalisation des préparations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • appareils à rôtir, à cuire et à frire <ul style="list-style-type: none"> • par contact : <u>Exemples</u> : plaque à cuire, rôtissoire ... • par rayonnement : <u>Exemples</u> : infrarouge, salamandre ... • par conduction : <u>Exemples</u> : air chaud, vapeur ... • appareils pour le froid : <u>Exemples</u> : à glaçons, frigo, chambre froide ... • machines de cuisine : <u>Exemples</u> : à passer, à éplucher, à « sous-vider » ... • batterie de cuisine : <u>Exemples</u> : poêle, casserole, sautoir, rondneau, turbotière, saumonière ... • le petit matériel de cuisine • le matériel de conservation 	<p>CM</p>	
--	--	---	-----------	--

<ul style="list-style-type: none"> – réunir les matières premières et le matériel permettant la réalisation des recettes <ul style="list-style-type: none"> • comparer les bons de commande et de livraison émanant de l'économat • <i>calculer les proportions des matières nécessaires en fonction de la quantité à produire</i> 		Connaissance des feuilles de commandes Connaissance du calcul des proportions	CM CEP	
<ul style="list-style-type: none"> – connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant : <ul style="list-style-type: none"> • l'entreposage, la conservation, la manipulation des denrées alimentaires qu'il est appelé à traiter durant ses activités 		Connaissance des règles d'hygiène réglementaires : à l'entreposage, la conservation, la manipulation des denrées alimentaires qu'i est appelé à traiter durant ses activités	CM	
<ul style="list-style-type: none"> – connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur et le règlement intérieur du travail 		Connaissance des règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur et le règlement intérieur du travail	CM	
<p>3.2. Préparer et cuire les aliments et garnitures</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Expérimenter l'effet de la température humide, sèche, des milieux aqueux, acides, de la présence de sel, de sucre, du battage sur des matières fraîches ou de conservation. • Déduire les applications pratiques quant à la préparation, la cuisson, les manipulations, la conservation, l'entreposage. • S'assurer de la non toxicité des aliments. 				

<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant : <ul style="list-style-type: none"> • L'entreposage, la conservation, la manipulation des denrées alimentaires qu'il est appelé à traiter durant ses activités 		Connaissance des règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant : <ul style="list-style-type: none"> • L'entreposage, la conservation, la manipulation des denrées alimentaires qu'il est appelé à traiter durant ses activités 	CM	
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur et le règlement intérieur de travail 		Connaissance des règles de sécurité prévues par la législation en vigueur et le règlement intérieur du travail	CM	
<ul style="list-style-type: none"> – Rechercher la perfection – <i>Tirer le maximum des denrées alimentaires</i> 	--	--	CEP	
<p>3.3. Préparer et terminer les sauces</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier des aliments à l'aveugle. • Rechercher les qualités organoleptiques d'une préparation, aspect, texture, arôme, fluidité. • Sensibiliser à la fonction des organes sensoriels. • Eduquer systématiquement le goût et l'odorat. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Rester concentré et vigilant 		Connaissance des techniques de préparation des sauces	CM	
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Développer l'appréciation par les sens</i> – <i>Rechercher la perfection</i> 		--	CEP	

Fonction 05. Résoudre des problèmes

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.2. *Eviter les accidents <u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser la réglementation appliquée. • Se référer à la réglementation en vigueur. • Etre attentif à la notion de norme. • Associer la sécurité aux aliments, aux outils, à la tenue. 				
– Connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur et le règlement intérieur de travail		Connaissance rigoureuse de toutes les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur et le règlement intérieur de travail	CM	L'apprenant applique toutes les règles de sécurité avec rigueur.
5.3. *Eteindre un début d'incendie <u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u> <ul style="list-style-type: none"> • Visionner des films spécifiques (cellule SHPPT). • Participer aux manœuvres réglementaires de protection anti-incendie organisées dans l'établissement. • Procéder à l'analyse de la situation. • Faire appel à une démonstration du service de pompiers. • Connaître l'utilisation du matériel et des produits se trouvant dans une trousse d'urgence. • Vérifier l'affichage des numéros d'appel d'urgence. • Repérer les voies d'évacuation. • Connaître les signaux d'alarme. 				

<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer la technique adéquate - Connaître et appliquer les procédures d'appel urgent des services en cas de besoin 		Connaissance des règles de sécurité en matière d'incendie Exemples : n° d'appel des pompiers, du service médical d'urgence...	CM CM	L'apprenant est immédiatement capable d'éteindre un début d'incendie en utilisant la technique et le matériel adéquats. Il réagit rapidement en appelant par téléphone, à partir de renseignements affichés dans le lieu de travail, le service médical d'urgence ou les pompiers.
5.4. *Apporter les premiers soins à une personne blessée				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Connaître et appliquer les premiers soins adéquats</i> 		Connaissance des premiers gestes et des premiers soins à prodiguer lors des accidents Connaissance des numéros d'appel d'urgence	CEP	

Fonction 06. Effectuer la remise en ordre

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>6.1. Assurer l'entreposage et la conservation hygiénique des denrées alimentaires non utilisées et des aliments préparés excédentaires</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Justifier une technique de conservation adaptée au produit (réfrigéré, surgelé, sous-vide, stockage...). • Choisir le procédé qui préserve les qualités organoleptiques dans le respect des règles de sécurité d'hygiène. • Envisager l'étiquetage du produit. • Tenir l'inventaire avec les dates limites d'utilisation. • Ranger les produits par ordre d'utilisation, de dates. 				
<p>– Connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'entreposage, la conservation <p>– Eviter les gaspillages</p>		<p>Connaissance des règles d'hygiène réglementaires concernant l'entreposage et la conservation des denrées alimentaires, et ce, d'une manière rigoureuse et sans gaspillage.</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant applique les règles d'hygiène concernant la conservation des denrées alimentaires d'une manière rigoureuse, sans jeter ce qui peut être encore utilisé.</p>
<p>– <i>Avoir une vue prospective et globale du travail</i></p>	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEP</p>	
<p>6.2. Assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> – L'ordre et la sécurité dans la cuisine – La propreté du matériel et des instruments de travail <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser l'organisation des postes de travail, proposer des modifications éventuelles. • Analyser l'organigramme de l'emploi du temps. • Rédiger des fiches techniques de maintenance et/ou adapter des fiches existantes. • Associer postes de travail/gestion du temps pour une efficacité maximale du travail. 				

<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant : <ul style="list-style-type: none"> • L'entretien, le nettoyage du matériel, des plans de travail et des locaux - Observer avec attention lieux et matériel - Travailler avec ordre et précision 		Connaissance des principaux produits d'entretien et de désinfection	CM	L'apprenant choisit le produit d'entretien ou de désinfection approprié à la surface à nettoyer ou à désinfecter et l'utilise conformément aux indications figurant sur la notice d'utilisation.
---	--	---	----	--

Fonction 07. Enregistrer des données

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>7.1. Dresser l'inventaire des matières premières</p> <ul style="list-style-type: none"> - De la réserve normale - Du retour, après service, des matières non utilisées <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser des documents d'inventaire et de gestion des stocks • Effectuer des exercices au départ de documents « authentiques » : méthode manuscrite, utilisation de logiciel. 				
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'utilisation des fiches manuscrites ou un logiciel et les utiliser correctement • Avoir le sens de l'organisation • Etre ponctuel 	--	--	CEP	
<p>7.2. *Dresser l'inventaire des matières annexes et du petit matériel</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Répertorier les matières annexes et le petit matériel à usage à l'établissement et procéder à la vérification. • Effectuer un tableau récapitulatif. • Etablir un document permettant une vérification rapide et efficace. • Se référer à des documents spécifiques en utilisant extra-muros. 				
<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir des vérifications périodiques - Ne rien oublier 	--	--	CEP	

Fonction 08. Calculer

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>8.1. Calculer les matières en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des réservations - Des prévisions de vente <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se référer à des documents statistiques de fonctionnement du restaurant didactique. • Mettre au point un document de base pour le relevé statistique de fonctionnement du restaurant scolaire. • Estimer la matière par référence aux bons d'économat et au relevé statistique de marche du restaurant. • Se référer au planning 1.1 et à la planification de travail d'une semaine 1.2 				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Connaître les coefficients adéquats et les appliquer en les adaptant à la quantité de production à réaliser</i> 	--	--	CEP	
<p>8.2. Etablir les commandes</p> <ul style="list-style-type: none"> - En renouvelant l'assortiment de base - En tenant compte de l'offre saisonnière, du prix des denrées alimentaires, des transactions d'achat qu'il a eues avec les fournisseurs <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Etablir une carte saisonnière par thèmes gastronomiques ou régionaux. • Effectuer des exercices de simulation en fonction d'un rapport qualité/prix. 				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Globaliser les commandes</i> - <i>Posséder une vue globale des besoins</i> - <i>S'informer des conditions du marché et choisir celles qui répondent le mieux à ses critères</i> - <i>Connaître l'utilisation des fiches par produits ou du logiciel</i> - <i>Entretenir d'excellentes relations avec les fournisseurs tirer le maximum des denrées alimentaires</i> 	--	--	CEP	

Fonction 09. Transmettre des données

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
9.1. Transmettre les commandes aux fournisseurs ou au patron *aux moments convenus avec eux <u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u> <ul style="list-style-type: none"> • Rechercher des catalogues et offres de prix • Privilégier des documents permettant une vérification ultérieure rapide et efficace • Rédiger un bon de commande • Fixer les lieux et moments de livraison 				
– <i>Etre prêt pour transmettre les commandes aux fournisseurs aux moments convenus avec eux</i>	--	--	CEP	

Fonction 10. Contrôler

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>10.1. Contrôler :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La quantité et la qualité des livraisons et corriger les anomalies éventuellement constatées - La qualité et la fraîcheur des produits utilisés. <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se référer aux qualités organoleptiques des aliments • Pratiquer la lecture de l'étiquetage • S'assurer de la conformité du bon de commande, des bons de livraison • Solliciter la collaboration du magasinier • Voir et sentir la qualité et la fraîcheur des produits 				
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et identifier les notions figurant sur l'emballage des marchandises et qui en décrivent les caractéristiques - Comparer les bons de commandes, les bons de livraison et les livraisons réellement effectuées 		Connaissance des sigles figurant sur les emballages	CM	L'apprenant effectue efficacement les contrôles portant sur les quantités et la qualité des matières livrées et utilisées.
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître, identifier et repérer les signes de qualité des produits livrés et utilisés ; en priorité vérifier la date de péremption, la fraîcheur - Utiliser les sens <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • la vue pour les légumes et les fruits • la vue et l'odorat pour les viandes, les poissons • le goût pour le beurre • le toucher pour le pain • ... 		Connaissance approfondie des signes de qualité des produits livrés et utilisés	CM	
10.2. Contrôler les activités de son aide de cuisine				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>connaître, identifier, repérer les critères d'exactitude de chacune des opérations à réaliser</i> 	--	--	CEP	

– observer le travail de son aide	--	--		
10.3. Contrôler				
<ul style="list-style-type: none"> – l'hygiène <ul style="list-style-type: none"> • de l'aide de cuisine • de la conservation des mets non utilisés, des denrées alimentaires (dates de péremption) • des chambres froides et de congélation • du matériel et des locaux • du traitement des déchets – la sécurité 				
<ul style="list-style-type: none"> – connaître, identifier et repérer les critères d'application des règles de sécurité et d'hygiène – observer avec attention <ul style="list-style-type: none"> • les lieux et le matériel • le déroulement des activités • le travail de son aide – être exigeant – faire preuve d'autorité – avoir le sens des responsabilités 	--	--	CEP	
10.4. *Contrôler le bon déroulement du travail				
<ul style="list-style-type: none"> – connaître et identifier les critères du bon fonctionnement des instruments et du matériel de travail – avoir le sens des responsabilités 	--	--	CEP	
10.5. *Contrôler l'application des directives				
<ul style="list-style-type: none"> – connaître, identifier, repérer les critères d'exactitude de chacune des opérations à réaliser – observer le déroulement des activités 	--	--	CEP	
10.6. Contrôler et *assurer la qualité des préparations présentées aux clients				
<ul style="list-style-type: none"> – être exigeant – travailler dans la tradition de la maison 	--	--	CEP	

Fonction 11. Communiquer

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
11.1. Donner des instructions de travail à l'aide de cuisine				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>s'exprimer clairement et avec précision</i> - <i>faire preuve d'autorité</i> 	--	--	CEP	
11.2. Fournir des explications aux clients				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>s'exprimer clairement et avec précision</i> - <i>connaître et appliquer les règles d'hygiène concernant les soins corporels et la tenue vestimentaire</i> - <i>être poli</i> 	--	--	CEP	

Fonction 12. Innover

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

Fonction 13. Former le personnel

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

Communication professionnelle (Cuisine)

Cadre général :

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

Conseils méthodologiques et pédagogiques généraux

- Utilisation des moyens et outils de communication employés dans le cadre des cuisines :
 - la communication orale, le vocabulaire spécifique
 - la communication écrite,
 - la communication gestuelle,
 - la communication picturale (fixe et mobile),
 - la liaison informatique (les logiciels spécifiques).
- Favoriser la communication par des jeux de rôle, de simulation.
- Utiliser des ouvrages de référence en la matière.
- Sensibiliser à l'évolution rapide des moyens de communication par des visites : établissements hôtelier, foires commerciales.

Les fonctions

01.	Résoudre des problèmes	(05)*
02.	Transmettre des données	(09)*
03.	Communiquer	(11)*
04.	Innover	(12)*
05.	Former le personnel	(13)*

* () réf. P.Q. de la CCPQ – Commission Communautaire des Profils de Qualification

Fonction 01. Résoudre des problèmes
(Répertorié 05 dans le profil de formation)

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>1.1. Résoudre les problèmes qui surviennent et chercher, si nécessaire des solutions alternatives * et traiter les réclamations des clients</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Partir vécu d'un problème des élèves dans le cadre des TP Cuisine. • Analyser le problème. • Suggérer des alternatives. • Argumenter positivement ou négativement sur celles-ci. • Effectuer un choix, justifier. • Expliquer le problème à un supérieur. • Choisir le meilleur moyen de communication en fonction du problème 				
<ul style="list-style-type: none"> - Analyser et résoudre le problème posé - Décider de signaler le problème à son supérieur si on ne peut y répondre soi-même - Réagir avec rapidité 	<p style="text-align: center;">--</p> <p>communication immédiate au supérieur du problème que l'employé ne peut résoudre</p>	<p style="text-align: center;">--</p> <p>connaissance des moyens de résolution de problèmes</p>	<p>CEP</p> <p>CM</p>	<p>Le supérieur est immédiatement mis au courant du problème que l'employé ne peut résoudre en vue de la satisfaction du client.</p>

Fonction 02. Transmettre des données
(Répertorié 09 dans le profil de qualification)

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>2.1. Transmettre les commandes aux fournisseurs ou au patron *aux moments convenus avec eux</p> <p><u>Conseil méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre les élèves en situation et veiller à ce qu'ils utilisent correctement les articles de communication : fax, téléphone, bon commande. • Classer les bons de commande en fonction des étapes de leur utilisation. • Comparer divers modèles de bons de commande. • Déterminer le nombre d'exemplaire nécessaires. 				
<p>– <i>Etre prêt pour transmettre les commandes aux fournisseurs aux moments convenus avec eux</i></p>	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEP</p>	
<p>– Connaître le fonctionnement du téléphone et l'utiliser correctement – Connaître le fonctionnement du fax et l'utiliser correctement – Rédiger clairement et avec précision</p>	<p>Transmission rapide et correcte des commandes, par téléphone, par fax, par écrit (bons de commande)</p>	<p>Connaissance des différents moyens permettant la transmission des commandes (téléphone, fax, bons de commande)</p>	<p>CM</p>	<p>Les commandes sont transmises rapidement et sans erreur.</p>

Fonction 03. Communiquer
(Répertorié 11 dans le profil de qualification)

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. Donner des instructions de travail à l'aide de cuisine				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser l'expression orale par des jeux rôles dans des situations données. • Veiller à la concision et à la structuration des consignes. • Utiliser des moyens visuels et gestuels (démonstration pour renforcer le message oral). 				
<ul style="list-style-type: none"> – S'exprimer clairement et avec précision. – Faire preuve d'autorité 	--	--	CEP	
3.2. Fournir des explications aux clients				
<ul style="list-style-type: none"> – S'exprimer clairement et avec précision – Connaître et appliquer les règles d'hygiène concernant les soins corporels et la tenue vestimentaire – Etre poli – Structurer les consignes à donner – Envisager les consignes orales, écrites et picturales 	--	--	CEP	
3.2. *Echanger des informations avec les autres membres du personnel, le gérant ou le patron				
<ul style="list-style-type: none"> – S'exprimer clairement et avec précision – Connaître la signification des termes professionnels et les utiliser à bon escient – Etre poli 	<ul style="list-style-type: none"> – Expression claire, précise et polie des informations à échanger – Utilisation des termes professionnels à bon escient 	Connaissance de la signification des termes professionnels	CM	Le message est immédiatement compris et est sans équivoque.

Fonction 04. Innover
(Répertorié 12 dans le profil de qualification)

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
13.1. Essayer de nouveaux produits, de nouvelles recettes, de nouvelles présentations				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Développer la curiosité au travers des visites des salons professionnels de marchés de produit frais et de contacts avec des firmes commerciales et des gens de métier. • Proposer une carte spéciale. 				
– Comprendre l'intérêt d'actualiser et chercher l'information – Travailler dans la tradition de la maison	--	--	CEP	
4.2. S'informer des nouvelles technologies				
–	--	--		
4.3. *Participer à l'amélioration du travail et à la rentabilité de l'entreprise				
–	--	--		
4.4. *Décider de la composition des mets				
– connaître et appliquer les règles traditionnelles d'utilisation des aliments (saison et fraîcheur)	--	--	CEP	

Fonction 05. Former le personnel
(Répertorié 13 dans le profil de qualification)

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>5.1. Montrer manuellement et expliquer les techniques de travail à l'aide de cuisine</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une démonstration partielle et/ou totale. • Analyser la gestuelle. • Préciser les consignes. • Faire percevoir le geste inadéquat. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Avoir conscience de son rôle de formateur – S'exprimer clairement et avec précision – Observer le travail de son aide – Déceler les objectifs précis de formation à poursuivre – Définir avec précision ces objectifs – Travailler dans la tradition de la maison – Faire preuve de patience 	--	--	CEP	
<p>5.2. *Motiver l'aide et les autres collaborateurs éventuels</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser à la notion de norme et d'image de la « maison » • Socialiser l'équipe 				
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et appliquer les méthodes actuelles d'intégration du personnel dans l'entreprise : <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les objectifs de la qualité totale, de l'erreur zéro • Concrétiser les notions de clients internes et de clients externes • Responsabiliser les collaborateurs • ... 	--	--	CEP	

– <i>travailler dans la tradition de la maison</i>				
5.3. *Animer les réunions de travail avec les collaborateurs				
– <i>connaître et appliquer les techniques d'animation de groupe</i> – <i>être à l'écoute</i>			CEP	
5.4. *Répondre aux questions des collaborateurs dans le cadre du travail et de leur formation				

T.P. CUISINE

Cadre général :

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

Conseils méthodologiques et pédagogiques généraux

- Planifier une répartition des activités sur deux années afin de couvrir le programme, assurer la progression des apprentissages et faciliter la corrélation des matières au sein des cours de l'option groupée.
- Informer les élèves des compétences à maîtriser à l'issue de la formation et du mode d'évaluation.
- Utiliser dans la mesure du possible un manuel approchant du programme.
- Placer l'élève dans des conditions d'apprentissage conforme aux réalités du métier.
- Effectuer des démonstrations ponctuelles, partielles et/ou totales.
- Prévoir un mode d'évaluation et d'auto évaluation portant sur la qualité totale et en rapport direct avec les compétences.
- Envisager :
 - Le travail terminé,
 - Le respect des consignes,
 - Les comportements professionnels.
- Développer la pratique de l'auto évaluation par la tenue d'un carnet de note par élève.

Les fonctions

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| 01. Planifier | 07. Enregistrer les données |
| 02. Organiser | 08. Calculer |
| 03. Effectuer la mise en place | 09. Contrôler |
| 04. Effectuer le service | 10. Communiquer |
| 05. Résoudre les problèmes | 11. Innover |
| 06. Effectuer la remise en ordre | 12. Former le personnel |

Fonction 01. Planifier

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1. Assurer le planning / menu et la composition des mets et menus en concentration avec le responsable ou gérant et le responsable de salle				
<p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Exploiter des situations théoriques (CT cuisine 01.11). • Vérifier les situations retenues en vue d'une bonne organisation du travail. 				
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Synchroniser les achats, les mises en place, les préparations préliminaires</i> – <i>Tenir compte d'une manière rationnelle :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>de la saison</i> • <i>de la tradition de la maison et des prix pratiqués de la créativité</i> 	--	--	CEP	
<ul style="list-style-type: none"> – <i>s'exprimer clairement et avec précision</i> – <i>être à l'écoute</i> – <i>travailler dans la tradition de la maison</i> – <i>être franc</i> – <i>avoir le sens de l'organisation</i> – <i>tirer le maximum des denrées alimentaires</i> 	--	--	CEP	
1.2. * Planifier le travail d'une semaine				
<p><u>Conseils pédagogiques et méthodologiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer le tableau distributif des tâches à effectuer. • Vérifier les réserves et les commandes 				
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Répartir dans le temps les activités afin :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>D'être toujours prêt</i> • <i>De n'être jamais en rupture de réserve</i> – <i>Avoir le sens de l'organisation</i> 	--	--	CEP	
	--	--	CEP	

1.3. *Planifier le travail d'un service pour répondre exactement aux demandes de la salle

Conseils méthodologiques et pédagogiques

- **Appliquer l'organigramme (CT cuisine 1.3.).**
- **Vérifier la synchronisation des activités.**

<ul style="list-style-type: none">- Réaliser la succession ordonnée et intégrée des opérations pour la mise en place, la réalisation et la finition de l'ensemble des mets d'un service- Avoir le sens de l'organisation- Rester concentré et vigilant	Organisation du travail (mise en place – finition – envoi) de telle manière que les mets soient prêts pour répondre à la demande de la salle tout en assurant la qualité attendue	Connaissance de la planification du travail d'un service	CM	L'apprenant organise son travail – mise en place, finition, envoi – de telle manière que les mets soient prêts pour répondre à la demande de la salle tout en assurant la qualité attendue.
--	---	--	----	---

Fonction 02. Organiser

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>2.1. Déterminer les activités de l'aide de cuisine * pour éviter les pertes de temps</p> <p><u>Conseils pédagogiques et méthodologiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecter l'organigramme établi. • Rassembler les matières premières nécessaires. • Contrôler l'efficacité. 				
<p>– Intégrer dans les décisions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les besoins du jour • les capacités de chacun 	--	--	CEP	
<p>– coordonner l'ensemble des activités pour une exploitation maximale du temps</p>	--	--	CEP	
<p>– identifier les travaux à exécuter</p> <p>– tirer le maximum des denrées alimentaires</p>	--	--	CEP	
<p>– identifier les capacités du (des) aide(s) et des collaborateurs</p>	--	--	CEP	

Fonction 03. Effectuer la mise en place

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>3.1. Réunir le matériel et les matières premières intervenant dans la réalisation des préparations chaudes et froides : potages, entrées, plats de résistance, légumes, desserts, pâtisseries</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner le matériel et l'équipement en fonction des tâches à effectuer. • Identifier correctement des matières premières. • Rassembler les quantités requises (peser – mesurer – apprécier une grandeur). 				
<p>– Identifier avec précision les matières alimentaires et en connaître l'utilisation :</p> <p><u>LES ALIMENTS « EN CHAIR » :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les poissons d'eau douce : <u>Exemples</u> : la truite, le saumon ... • Les poissons de mer : <u>Exemples</u> : la lotte, la sole, le turbot, la raie ... • Les crustacés : <u>Exemples</u> : les crevettes, les écrevisses, le homard ... • Les coquillages : <u>Exemples</u> : l'huître, les moules ... • Le gastéropode : l'escargot • Le batracien : les cuisses de grenouilles • Les animaux de la boucherie et <u>avec précision les pièces de viande</u> du bœuf, du porc, du veau, du mouton 	<p>Sélection des matières premières alimentaires intervenant dans la réalisation des préparations chaudes et froides : potages, entrées, plats de résistance, légumes, desserts, pâtisseries</p>		CM	<p>A partir des fiches de travail, l'apprenant réunit les matières alimentaires nécessaires et le matériel dont il a besoin en veillant au respect rigoureux des règles d'hygiène et de sécurité et dans les délais raisonnables qui s'inscrivent dans les délais raisonnables qui s'inscrivent dans l'ensemble des tâches à effectuer.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Les volailles à chair blanche : <u>Exemples</u> : le poulet, le dindonneau ... • Les volailles à chair noire : <u>Exemples</u> : le canard, le pigeonneau ... • Les gibiers : <u>Exemples</u> : le chevreuil, le marcassin, le faisan ... 				
<p><u>LES PRODUITS ALIMENTAIRES D'ORIGINE ANIMALE</u></p> <p><u>Exemples</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les produits laitiers • les graisses et les huiles animales • les œufs • ... <p><u>LES PRODUITS ALIMENTAIRES D'ORIGINE VEGETALE</u></p> <p><u>Exemples</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les graisses et huiles végétales • les produits de meunerie, les amidons, le riz • les légumes • les principaux champignons • les fruits • les aromates, les condiments, les épices • ... <p><u>LES PRODUITS AUXILIAIRES</u></p> <p><u>Exemples</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la levure, la gélatine, les colorants • ... <p><u>LES STIMULANTS</u></p> <p><u>Exemples</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • le café, le thé, le chocolat • ... 				
<p>– identifier le petit et le gros matériel, en connaître le maniement et l'objet d'utilisation :</p>	<p>Maniement correct du petit et du gros matériel :</p>	<p>Identification du petit et du gros matériel qui intervient lors de la</p>	<p>CM</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • appareil à rôtir, à cuire et à frire <ul style="list-style-type: none"> • par contact : <u>Exemples</u> : plaque à cuire, rôtissoire ... • par rayonnement : <u>Exemples</u> : infrarouge, salamandre ... • par conduction : <u>Exemples</u> : air chaud, vapeur ... • <u>appareils pour le froid</u> : <u>Exemples</u> : à glaçons, frigo, chambre froide ... • <u>machines de cuisine</u> : <u>Exemples</u> : à passer, à éplucher, à « sous-vider » ... • <u>batterie de cuisine</u> : <u>Exemples</u> : poêle, casserole, sautoir, rondeau, turbatière, saumonière ... • <u>le petit matériel de cuisine</u> • <u>le matériel de conservation</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • appareil à rôtir, à cuire et à frire <ul style="list-style-type: none"> • par contact : <u>Exemples</u> : plaque à cuire, rôtissoire ... • par rayonnement : <u>Exemples</u> : infrarouge, salamandre ... • par conduction : <u>Exemples</u> : air chaud, vapeur ... • <u>appareils pour le froid</u> : <u>Exemples</u> : à glaçons, frigo, chambre froide ... • <u>machines de cuisine</u> : <u>Exemples</u> : à passer, à éplucher, à « sous-vider » ... • <u>batterie de cuisine</u> : <u>Exemples</u> : poêle, casserole, sautoir, rondeau, turbatière, saumonière ... • <u>le petit matériel de cuisine</u> • <u>le matériel de conservation</u> 	<p>réalisation des préparations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • appareil à rôtir, à cuire et à frire <ul style="list-style-type: none"> • par contact : <u>Exemples</u> : plaque à cuire, rôtissoire ... • par rayonnement : <u>Exemples</u> : infrarouge, salamandre ... • par conduction : <u>Exemples</u> : air chaud, vapeur ... • <u>appareils pour le froid</u> : <u>Exemples</u> : à glaçons, frigo, chambre froide ... • <u>machines de cuisine</u> : <u>Exemples</u> : à passer, à éplucher, à « sous-vider » ... • <u>batterie de cuisine</u> : <u>Exemples</u> : poêle, casserole, sautoir, rondeau, turbatière, saumonière ... • <u>le petit matériel de cuisine</u> • <u>le matériel de conservation</u> <p style="text-align: center;"><u>TECHNO</u></p>		
– comprendre les fiches techniques, les recettes	Respect des fiches techniques et des recettes		CM	

<ul style="list-style-type: none"> - réunir les matières premières et le matériel permettant la réalisation des recettes <ul style="list-style-type: none"> • comparer les bons de commande et de livraison émanant de l'économat • <i>calculer les proportions des matières nécessaires en fonction de la quantité à produire</i> 	<p>Sélection des matières premières et du matériel permettant la réalisation des recettes</p> <p>Calcul des proportions des matières nécessaires en fonction de la quantité à produire</p>		<p>CM</p> <p>CEP</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant : <ul style="list-style-type: none"> • l'entreposage, la conservation, la manipulation des denrées alimentaires qu'il est appelé à traiter durant ses activités 	<p>Application des règles d'hygiène réglementaires : à l'entreposage, la conservation, la manipulation des denrées alimentaires qu'il est appelé à traiter durant ses activités</p>		<p>CM</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur et le règlement intérieur du travail 	<p>Application des règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur et le règlement intérieur du travail</p>		<p>CM</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - rester concentré et vigilant - travailler avec ordre et précision 	<p>Exécution du travail avec ordre et précision, en restant concentré et vigilant</p>		<p>CM</p>	
<p>3.2. Préparer et cuire les aliments et garnitures</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Transférer des connaissances expérimentales pour la préparation et la cuisson des aliments • S'assurer de la non-toxicité des produits • Effectuer les préparations préliminaires particulières en vue de la confection d'un plat. • Réaliser les préparations d'un service. 				

<p>– Connaître et appliquer les techniques de travail nécessaires à la réalisation des recettes relevant de la restauration classique, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Nettoyer, préparer, découper, habiller, selon leur destination :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Les légumes : <u>Exemples</u> : tailler, ciseler ... • Des poissons : <u>Exemples</u> : vider, lever les filets ... • Des viandes <u>Exemples</u> : parer, ficeler ... • Des volailles et gibiers : <u>Exemples</u> : flamber, découper à cru, barder, trusser... • Des crustacés, des fruits de mer 	<p>Application des procédures de préparation, de cuisson nécessaires à la réalisation des mets et garnitures, dans le respect rigoureux des règles d'hygiène et de sécurité et dans les délais impartis à ces activités, afin d'être prêt pour la finition et l'envoi</p>	<p>Connaissance des procédures de préparation et de cuisson nécessaires à la réalisation des recettes relevant de la restauration classique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Nettoyer, préparer, découper, habiller, selon leur destination :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Les légumes : <u>Exemples</u> : tailler, ciseler ... • Des poissons : <u>Exemples</u> : vider, lever les filets ... • Des viandes <u>Exemples</u> : parer, ficeler ... • Des volailles et gibiers : <u>Exemples</u> : flamber, découper à cru, barder, trusser... • Des crustacés, des fruits de mer 	<p>CM</p>	<p>A partir des fiches de travail, l'apprenant applique les procédures de préparation et de cuisson qui sont nécessaires à la réalisation des mets, dans le respect rigoureux des règles d'hygiène et de sécurité et dans les délais impartis à ces activités en vue d'être prêt pour la finition et l'envoi.</p>
---	---	---	-----------	---

<ul style="list-style-type: none"> • <u>Utiliser les méthodes de cuisson correspondant aux matières alimentaires utilisées et aux recettes à réaliser :</u> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • cuisson à l'anglaise, cuisson à l'étuvée cuisson à la vapeur, cuisson chimique, cuisson pour le sous-vide • braiser, sauter, griller • ... • <u>Assembler selon les besoins de la restauration classique :</u> <ul style="list-style-type: none"> • réaliser les fonds <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • fonds blanc, brun, de volaille, de gibier • fumet de poisson • ... • réaliser les liaisons <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • amidon, beurre, roux, pomme de terre • ... • réaliser les beurres composés chauds ou froids • réaliser les sauces de base et leurs principales dérivées rencontrées dans la restauration classique : <ul style="list-style-type: none"> • tomate • émulsion froide • émulsion chaude • réaliser les soufflés, des mousses, des purées • réaliser des farces simples et composées <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • terrine, ballottine, en croûte • réaliser des potages, des soupes : <ul style="list-style-type: none"> • les potages clairs <u>Exemple :</u> le consommé ... • les potages liés <u>Exemples :</u> la purée, le velouté ... • réaliser des salades simples, composées • réaliser <ul style="list-style-type: none"> • les pâtes classiques <u>Exemples :</u> levée, brisée, à choux, feuilletée ... • les crèmes classiques <u>Exemple :</u> au beurre ... • les glaces classiques, les sorbets 		<ul style="list-style-type: none"> • <u>Utiliser les méthodes de cuisson correspondant aux matières alimentaires utilisées et aux recettes à réaliser :</u> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • cuisson à l'anglaise, cuisson à l'étuvée cuisson à la vapeur, cuisson chimique, cuisson pour le sous-vide • braiser, sauter, griller • ... • <u>Assembler selon les besoins de la restauration classique :</u> <ul style="list-style-type: none"> • réaliser les fonds <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • fonds blanc, brun, de volaille, de gibier • fumet de poisson • ... • réaliser les liaisons <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • amidon, beurre, roux, pomme de terre • ... • réaliser les beurres composés chauds ou froids 	<p>CM</p> <p>CM</p>	
---	--	---	---------------------	--

Fonction 04. Effectuer le service

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>4.1. Achever les plats avec créativité dans la disposition et la présentation sur assiette ou sur plat * et garantir la qualité et la fraîcheur des produits présentés aux clients et ainsi veiller à la réputation de l'établissement</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer correctement les cuissons en fonction des consignes. • Disposer harmonieusement les aliments. • Tenir compte de la décoration de la vaisselle. 				
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer les techniques de travail nécessaires à la finition des plats : <ul style="list-style-type: none"> • Si nécessaire les méthodes de cuisson appropriées aux matières alimentaires et aux souhaits des clients - Connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant : <ul style="list-style-type: none"> • La manipulation des denrées alimentaires qu'il est appelé à traiter durant ses activités - Connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur et le règlement intérieur de travail - Faire preuve de dextérité - Rester concentré et vigilant - Travailler avec rapidité - Etre ponctuel 	<p>Immédiatement avant l'envoi, application des techniques de travail nécessaires à la finition des préparations, au dressage des plats ou des assiettes, en respectant les demandes de la salle, en garantissant la qualité finale des mets, en veillant à la netteté de la présentation</p> <p>Travail effectué avec dextérité, concentration, vigilance et rapidité</p>		<p>CM</p> <p>CM</p> <p>CM</p> <p>CM</p>	<p>Immédiatement avec l'envoi, l'apprenant termine les préparations, dresse les plats ou les assiettes afin de répondre aux demandes de la salle au moment voulu, de garantir la qualité finale des mets en veillant particulièrement à la netteté de leur présentation.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Faire preuve de recherche et de créativité</i> - <i>Travailler dans la tradition de la maison</i> - <i>Rechercher la perfection</i> 	--	--	CEP	
4.2. *Assurer le coup de feu				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Garder son sang-froid</i> 	--	--	CEP	

Fonction 05. Résoudre des problèmes

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.2. *Eviter les accidents <u>Conseils méthodologique et pédagogique</u> <ul style="list-style-type: none"> • Concrétiser l'application des notions vues au CT Cuisine 5.2. : <ul style="list-style-type: none"> - Outils, - Tenue (vêtements – chaussures). 				
- Connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur et le règlement intérieur de travail	Application rigoureuse de toutes les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur et le règlement intérieur de travail		CM	L'apprenant applique toutes les règles de sécurité avec rigueur.

Fonction 06. Effectuer la remise en ordre

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>6.1. Assurer l'entreposage et la conservation hygiénique des denrées alimentaires non utilisées et des aliments préparés excédentaires</p> <p>Conseils méthodologiques et pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger des étiquettes avec dates et limites d'utilisation. • Ranger les produits par ordre d'utilisation, de dates. • Ne pas rompre la chaîne du froid. • Favoriser l'esprit créatif nécessaire au reconditionnement de certaines marchandises en préparation ... 				
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant : <ul style="list-style-type: none"> • L'entreposage, la conservation - Eviter les gaspillages 	Application des règles d'hygiène réglementaires concernant l'entreposage et la conservation des denrées alimentaires, et ce, d'une manière rigoureuse et sans gaspillage		CM	L'apprenant applique les règles d'hygiène concernant la conservation des denrées alimentaires d'une manière rigoureuse, sans jeter ce qui peut être encore utilisé.
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Avoir une vue prospective et globale du travail</i> 	--	--	CEP	
<p>6.2. Assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'ordre et la sécurité dans la cuisine, - La propreté du matériel et des instruments de travail <p>Conseils méthodologiques et pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les postes de travail et l'agencement du petit matériel. • Travailler dans le respect des temps impartis. 				
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer les règles d'hygiène prévues par la réglementation en vigueur concernant : <ul style="list-style-type: none"> • L'entretien, le nettoyage du matériel, des plans de travail et des locaux - Observer avec attention lieux et matériel - Travailler avec ordre et précision 	<ul style="list-style-type: none"> - Choix du produit d'entretien ou de désinfection approprié à la surface à nettoyer ou à désinfecter - Utilisation précise, conformément aux indications figurant sur la notice 		CM	L'apprenant choisit le produit d'entretien ou de désinfection approprié à la surface à nettoyer ou à désinfecter et l'utilise conformément aux indications figurant sur la notice d'utilisation.

Fonction 07. Enregistrer des données

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>7.1. Dresser l'inventaire des matières premières :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la réserve normale, - du retour, après service, des matières non utilisées. <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenir l'inventaire de la réserve et des matières non utilisées (CT 7.1. Cuisine). • Vérifier rapidement le document inventaire des matières annexes et du petit matériel. • Noter les manques. • Vérifier la réserve et / ou rédiger un bon de commande. 				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Connaître l'utilisation des fiches manuscrites ou un logiciel et les utiliser correctement</i> - <i>Avoir le sens de l'organisation</i> - <i>Etre ponctuel</i> 	--	--	CEP	
7.2. * Dresser l'inventaire des matières annexes et du petit matériel				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Prévoir des vérifications périodiques</i> - <i>Ne rien oublier</i> 	--	--	CEP	

Fonction 08. Calculer

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>8.1. Calculer les matières en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des réservations - des prévisions de vente <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Calculer les matières premières nécessaires pour les réunir en fonction des besoins (3.1. TP Cuisine). 				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Connaître les coefficients adéquats et les appliquer en les adaptant à la quantité de production à réaliser</i> 	--	--	CEP	
<p>8.2. Etablir les commandes</p> <ul style="list-style-type: none"> - en renouvelant l'assortiment de base - en tenant compte de l'offre saisonnière, du prix des denrées alimentaires, des transactions d'achat qu'il a eues avec les fournisseurs <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Etablir les commandes par références aux menus et planning (1.1 et 1.2 TP Cuisine). 				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Globaliser les commandes</i> - <i>Posséder une vue globale des besoins</i> - <i>S'informer des conditions du marché et choisir celles qui répondent le mieux à ses critères</i> - <i>Connaître l'utilisation des fiches par produits ou du logiciel</i> - <i>Entretenir d'excellentes relations avec les fournisseurs tirer le maximum des denrées alimentaires</i> 	--	--	CEP	

Fonction 09. Transmettre des données

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
9.1. Transmettre les commandes aux fournisseurs ou au patron* aux moments convenus avec eux				
– <i>Etre prêt pour transmettre les commandes aux fournisseurs aux moments convenus avec eux</i>	--	--	CEP	

Fonction 10. Contrôler

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>10.1. Contrôler :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la quantité et la qualité des livraisons et corriger les anomalies éventuellement constatées - la qualité et la fraîcheur des produits utilisés <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprécier les qualités organoleptiques des aliments. • Lire correctement l'étiquetage. • Vérifier la conformité des bons de livraison aux bons de commande. • Voir et sentir la qualité du produit. 				
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et identifier les notions figurant sur l'emballage des marchandises et qui en décrivent les caractéristiques - Comparer les bons de commandes, les bons de livraison et les livraisons réellement effectuées 	Comparaison des bons de commandes avec les bons de livraison et les livraisons réellement effectuées		CM	L'apprenant effectue efficacement les contrôles portant sur les quantités et la qualité des matières livrées et utilisées.
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître, identifier et repérer les signes de qualité des produits livrés et utilisés ; en priorité vérifier la date de péremption, la fraîcheur - Utiliser les sens <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La vue pour les légumes et les fruits • La vue et l'odorat pour les viandes, les poissons • Le goût pour le beurre • Le toucher pour le pain • ... 	Evaluation des signes de qualité et de fraîcheur des produits livrés et utilisés (vérification par la vue, l'odorat, le goût, le toucher... et vérification de la date éventuelle de péremption)		CM	
10.2. Contrôler les activités de son aide de cuisine				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>connaître, identifier, repérer les critères d'exactitude de chacune des opérations à réaliser</i> 	--	--	CEP	

– observer le travail de son aide	--	--		
10.3. Contrôler				
<ul style="list-style-type: none"> – l'hygiène <ul style="list-style-type: none"> • de l'aide de cuisine • de la conservation des mets non utilisés, des denrées alimentaires (dates de péremption) • des chambres froides et de congélation • du matériel et des locaux • du traitement des déchets – la sécurité 				
<ul style="list-style-type: none"> – connaître, identifier et repérer les critères d'application des règles de sécurité et d'hygiène – observer avec attention <ul style="list-style-type: none"> • les lieux et le matériel • le déroulement des activités • le travail de son aide – être exigeant – faire preuve d'autorité – avoir le sens des responsabilités 	--	--	CEP	
10.4. *Contrôler le bon déroulement du travail				
<ul style="list-style-type: none"> – connaître et identifier les critères du bon fonctionnement des instruments et du matériel de travail – avoir le sens des responsabilités 	--	--	CEP	
10.5. *Contrôler l'application des directives				
<ul style="list-style-type: none"> – connaître, identifier, repérer les critères d'exactitude de chacune des opérations à réaliser – observer le déroulement des activités 	--	--	CEP	
10.6. Contrôler et *assurer la qualité des préparations présentées aux clients				
<ul style="list-style-type: none"> – être exigeant – travailler dans la tradition de la maison 	--	--	CEP	

Fonction 11. Communiquer

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES	
11.1. Donner des instructions de travail à l'aide de cuisine					
<ul style="list-style-type: none"> - <i>s'exprimer clairement et avec précision</i> - <i>faire preuve d'autorité</i> 	--	--	CEP		
11.2. Fournir des explications aux clients					
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>s'exprimer clairement et avec précision</i> - <i>connaître et appliquer les règles d'hygiène concernant les soins corporels et la tenue vestimentaire</i> - <i>être poli</i> 	--	--	CEP	

Fonction 12. Innover

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
12.1. Essayer de nouveaux produits, de nouvelles recettes, de nouvelles présentations				
<ul style="list-style-type: none"> – <i>comprendre l'intérêt d'actualiser et chercher l'information</i> – <i>travailler dans la tradition de la maison</i> 	--	--	CEP	
12.2. S'informer des nouvelles technologies				
	--	--		
12.3. *Participer à l'amélioration du travail et à la rentabilité de l'entreprise				
	--	--		
12.4. *Décider de la composition des mets				
<ul style="list-style-type: none"> – <i>connaître et appliquer les règles traditionnelles d'utilisation des aliments (saison et fraîcheur)</i> 	--	--	CEP	
12.5. *Composer les menus				
<p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer un ou des menus en fonction d'un thème, d'un prix, d'un équilibre alimentaire pour une semaine (cfr 1.1 et 1.2. TP Cuisine). 				
<ul style="list-style-type: none"> – Composer des menus <ul style="list-style-type: none"> • Equilibrés et variés dans l'application des règles traditionnelles • <i>Adaptés aux possibilités et aux caractéristiques de l'établissement</i> 	Application des règles traditionnelles de composition d'un menu, comprenant une entrée froide, un potage ou une entrée chaude, une grosse pièce (viande, volaille ou poisson), le fromage et un dessert ; réalisation de la décoration de chaque plat	Connaissances des règles élémentaires de composition d'un menu	<p>CM</p> <p>CEP</p>	En appliquant les règles traditionnelles, l'apprenant compose un menu comprenant une entrée froide, un potage ou une entrée chaude, une grosse pièce (viande ou volaille ou poisson), le fromage et un dessert ; il imagine la décoration de chaque plat.

Fonction 13. Former le personnel

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
13.1. Montrer manuellement et expliquer les techniques de travail à l'aide de cuisine				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Avoir conscience de son rôle de formateur</i> - <i>S'exprimer clairement et avec précision</i> - <i>Observer le travail de son aide</i> - <i>Déceler les objectifs précis de formation à poursuivre</i> - <i>Définir avec précision ces objectifs</i> - <i>Travailler dans la tradition de la maison</i> - <i>Faire preuve de patience</i> 	--	--	CEP	
13.2. *Motiver l'aide et les autres collaborateurs éventuels				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Connaître et appliquer les méthodes actuelles d'intégration du personnel dans l'entreprise :</i> <i>Exemples :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Poursuivre les objectifs de la qualité totale, de l'erreur zéro</i> • <i>Concrétiser les notions de clients internes et de clients externes</i> • <i>Responsabiliser les collaborateurs</i> • <i>...</i> 	--	--	CEP	
<ul style="list-style-type: none"> - <i>travailler dans la tradition de la maison</i> 				
13.3. *Animer les réunions de travail avec les collaborateurs				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>connaître et appliquer les techniques d'animation de groupe</i> - <i>être à l'écoute</i> 			CEP	
13.4. *Répondre aux questions des collaborateurs dans le cadre du travail et de leur formation				

C.T. RECEPTION

Cadre général :

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

Conseils méthodologiques et pédagogiques généraux

- Planifier les activités à répartir sur deux années. La planification permettra la coordination avec les cours généraux et les cours de l'option groupée, tout particulièrement le cours de PP Réception.
- Un regroupement des heures de CT et PP est souhaité afin de faciliter les visites extra-muros dans un secteur limité et la venue à l'établissement de personnes ressources.
- Organiser en début d'année des visites communes CT et TP dans des établissements hôteliers de types variés (indépendants, chaînes intégrées ou volontaires etc.) afin de prendre conscience de l'importance du rôle du réceptionniste dans une entreprise hôtelière.
- Prévoir un questionnaire pour les visites portant sur les activités spécifiques du réceptionniste.
- Inviter les élèves à recueillir de la documentation qui sera exploitée ultérieurement
- Utiliser obligatoirement un manuel de référence avec exercices.
- Rendre les élèves attentifs à l'utilisation du vocabulaire spécifique.
- Varier les méthodes, prévoir des activités diversifiées pour les élèves, organiser le travail individuel et/ou par groupes, utiliser un questionnaire, exploiter les supports didactiques tels : le tableau, le transparent, la dia, l'informatique (logiciel), visites des personnes ressources, effectuer des visites.
- Veiller à la qualité des notes des élèves.
- Pour l'évaluation, s'assurer de couvrir les compétences du savoir du métier par un questionnement dépassant la simple restitution.
- Vérifier régulièrement les journaux de classe et les documents des élèves.

Les fonctions

01.	Accueillir le client	
02.	Communiquer – Informer	
03.	Rédiger	
04.	Contrôler	(06)*
05.	Résoudre les problèmes	(09)*
06.	Calculer – Facturer	(12)*
07.	Transmettre de l'argent	(13)*

* () Fonction du Profil de Qualification de la CCPQ

Fonction 01. Accueillir le client

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>1.1. Accueillir le client</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser le miroir pour l'observation et autocritique d'une tenue vestimentaire conforme et d'un comportement adéquat. • Sensibiliser à l'impact d'une tenue adaptée au type d'établissement : utiliser le catalogue • Utiliser une vidéo avec de courtes séquences montrant des réceptionnistes. 				
<p>– Connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle et de tenue vestimentaire</p>	<p>Application des règles d'hygiène personnelle et de tenue vestimentaire</p>	<p>Connaissance des règles d'hygiène personnelle et de tenue vestimentaire</p>	<p>CM</p>	

Fonction 02. Communiquer - informer

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>2.1. Envoyer de la documentation</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Favoriser les visites d'organismes à caractères touristiques et la recherche personnelle • Utiliser de façon optimale la documentation que l'élève se sera procurée • Etablir des contacts avec des personnes ressources • Exploiter les ressources du patrimoine local • Proposer des plans d'accès pour atteindre l'hôtel, les sites touristiques et quitter une agglomération • Utiliser le traitement de texte 				
<p>– <i>Connaître le fonctionnement d'un traitement de texte et du courrier électronique et les utiliser correctement selon les besoins</i></p>		<p>Connaissance de base du traitement de texte</p>	<p>CEF</p>	

Fonction 03. Rédiger

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. Répondre au courrier et au fax <u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser des demandes. • Etablir des réponses. • Compléter des formulaires préétablis dans différentes langues 				
– <i>Connaître le fonctionnement d'un traitement de texte et du courrier électronique et les utiliser correctement selon les besoins</i>		Connaissance de base du traitement de texte	CEF	
– <i>Connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir répondre au courrier</i>	--	--	CEF	

Fonction 04. Contrôler

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>4.1. Contrôler, à l'inscription du client, les pièces d'identité</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser la législation portant sur l'identité appliquée dans les établissements hôteliers. • Analyser des documents d'identité belge et étrangers – passeport – cartes d'identité... • Exercer une méthode visuelle d'identification. • Compléter des fiches de séjour. 				
<p>– <i>Connaître, identifier et repérer les éléments de validité des documents</i></p>		<p>Connaissance des éléments de validité des documents d'identité</p>	<p>CEF</p>	
<p>– <i>Observer les documents</i> – <i>Agir avec discrétion</i> – <i>Etre attentif et vigilant</i></p>				
<p>4.2. Contrôler, au départ du client, les moyens de paiement</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des exercices au départ de documents spécimens ou fictifs mis à disposition par des organismes bancaires. • Se constituer une farde de documents. 				

Fonction 05. Résoudre des problèmes

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1. * Intervenir en cas d'incendie, d'accident <u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les ressources de cellules spécialisés (SHPPT) : - films – documentations picturales – visites de personnes ressources. • Utiliser des coupures de presse, des relations d'accidents. • Envoyer des procédures d'intervention adaptées à des situations spécifiques. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Connaître et appliquer les procédures d'appel urgent des services de secours en cas de besoin – Connaître et appliquer les premiers soins – Garder son sang-froid 		Connaissance des procédures d'urgence	CM CEP CM	L'apprenant réagit rapidement en appelant par téléphone, à partir de renseignements affichés dans le lieu de travail, le service médical d'urgence ou les pompiers

Fonction 06. Calculer - facturer

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>6.1. Demander (*dès la réservation), à l'arrivée du client, le versement d'arrhes</p> <p>6.2. Travailler avec des valeurs étrangères</p> <p>6.3. Rédiger, au départ du client, la facture</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Répertorier les différentes dépenses envisageables pour un client. • Utiliser l'ordinateur pour sortir une facture. • Vérifier les types de versements (arrhes – vouchers) et en tenir compte dans la facturation. 				
– Connaître et appliquer les règles suivies dans la maison		Connaissance des modalités de paiement (de la réservation au départ)	CEF	
– Se tenir au courant des taux de change				
– Rassembler tous les services prestés : <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et utiliser les fichiers adéquats de la banque de données 				
<p>6.4. *Encaisser la facture du client</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Simuler des paiements à l'aide de monnaies étrangères et des cartes bancaires, cartes de crédit, cartes accréditives. • Expliquer la législation. 				
– Connaître et appliquer les éléments d'arithmétique dont il a besoin – Etre poli, connaître et appliquer les règles de savoir-vivre		Connaissance des opérations d'arithmétique 4	CM	L'apprenant encaisse la facture correctement, d'une manière naturelle et discrète.

6.5. *Récapituler les encaissements journaliers					
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Analyser le système d'encaissement du montant des repas en restaurant didactique • Fournir des factures journalières et établir un récapitulatif 					
	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et utiliser les fichiers adéquats de la banque de données d'hôtellerie • Connaître et appliquer les éléments de comptabilité dont il a besoin 	--	--	CEF	

Fonction 07. Transmettre l'argent

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>7.1. Transmettre l'argent conformément aux directives</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Par référence aux visites effectuées au début d'année et par des exercices de simulation, fournir aux élèves des directives de sécurité pour les transferts d'argent et de documents. 				
<p>– <i>Connaître et appliquer les directives internes (qui garantissent la sécurité des valeurs transmises)</i></p>		<p>Connaissance des directives de sécurité en application dans l'établissement</p>	<p>CEF</p>	
<p>– <i>Exécuter les tâches avec ponctualité</i></p>			<p>CEF</p>	

4.1.1.1. RECEPTIONNISTE

Communication professionnelle (RECEPTION)

Cadre général :

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

Conseils méthodologiques et pédagogiques généraux

- S'assurer de la communication effective avec les titulaires des cours de l'option groupée, langue maternelle, langue étrangère.
- Utiliser les moyens et outils de communication employés dans le cadre des salles :
 - la communication orale, le vocabulaire spécifique,
 - la communication écrite,
 - la communication gestuelle,
 - la communication picturale (fixe et mobile),
 - la liaison informatique (les logiciels spécifiques).
- Favoriser la communications par des jeux de rôles, de simulation.
- Utiliser des ouvrages de référence en la matière.
- Sensibiliser à l'évolution rapide des moyens de communication par des visites : établissements hôteliers, foires commerciales.

Les fonctions

01	Accueillir les clients	
02	Communiquer – informer	
03	Rédiger	
04	Exécuter des ordres	(08)*
05	Résoudre des problèmes	(09)*
06	Gérer les appels téléphoniques	
07	Transmettre des messages	(11)*

* () n° réf. C.Q. – C.C.P.Q.

Fonction 01. Accueillir le client

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1. Accueillir le client <u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u> <ul style="list-style-type: none"> • Etre attentif à la « psychologie » du client • Réagir aux possibilités d'hébergement de l'établissement • Simuler des exercices de dialogue et de savoir-vivre 				
– S'exprimer avec clarté et précision	Expression orale de qualité	Connaissance approfondie de la langue communautaire	CM	Ayant vérifié sa tenue et sa présentation, l'apprenant accueille le client d'une manière simple, correcte et naturelle.
– Etre poli, connaître et appliquer les règles de savoir-vivre		Connaissance des règles de savoir-vivre	CM	

Fonction 02. Communiquer – Informer

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>2.1. Chercher et proposer des alternatives lorsqu'il ne peut répondre aux souhaits des clients</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Envisager des situations où l'apprenant doit suggérer une ou plusieurs solutions. • Retenir la solution psychologiquement la mieux appropriée. 					
S'exprimer avec clarté et précision	Expression orale de qualité	Connaissance approfondie de la langue communautaire	CM	Soucieux de rendre service, l'apprenant répond correctement, oralement ou par écrit, aux demandes des clients auxquelles il peut répondre en consultant les sources internes d'informations.	
<p>2.2. *Proposer des chambres</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser une description d'hôtel fictif (chambre) de manière à ce que l'apprenant puisse formuler des propositions à des clients potentiels. • Associer la chambre présentée au confort spécifique, au classement de l'établissement. • Prendre connaissance d'un livre de réservation, d'un planning d'occupation journalière. • Compléter la documentation. 					
Connaître les caractéristiques des locaux et les décrire avec précision Connaître les prix pratiqués par chambre			CM		
– S'exprimer avec clarté et précision	Expression orale de qualité	Connaissance approfondie de la langue communautaire	CM		

2.3. *Saluer au départ				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Envisager les moyens de fidéliser le client 				
– S'exprimer avec clarté et précision	Expression orale de qualité	Connaissance approfondie de la langue communautaire : expression orale, claire et précise	CM	
2.4. *Etendre les connaissances en langues étrangères				
– <i>Comprendre l'intérêt et décider de participer à des séminaires de formation</i>	--	--	CEP	

Fonction 03. Rédiger

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>3.1. Répondre au courrier et au fax</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser et compléter les documents en cours à la réception, livre de réservation, planning d'occupation, récapitulatif des arrivées et des nuitées, fiches individuelles. • Répondre à une demande ponctuelle, document fictif par traitement de texte, par E-mail 					
<p><i>Ecrire correctement en français</i> <i>Vocabulaire étendu à l'ensemble des domaines pouvant faire l'objet de demandes de renseignements</i></p>	<p>Expression écrite correcte</p>	<p>Connaissance approfondie de la langue communautaire : écriture correcte – vocabulaire étendu à l'ensemble du domaine hôtelier</p>	<p>CEF</p>		
<p><i>Connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir répondre au courrier</i></p>	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEF</p>		

Fonction 04. Exécuter des ordres
(Répertoire 08 au Profil de Qualification)

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1. Effectuer, à la demande du client, des réservations pour le train, le théâtre, le restaurant, des conférences, des visites guidées, etc.					
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des exercices de simulation en utilisant un guide de chemin de fer (disquette), horaires bus, tram, annuaire de restaurants, liste de théâtre, ... 					
– Comprendre sans équivoque le contenu précis des demandes exprimées	Réponse aux services demandés par les clients ou transmission des demandes à son supérieur	Compréhension correcte du contenu précis des demandes exprimées par les clients	CM	Dans le cadre des initiatives qu'il peut prendre, l'apprenant rend les services demandés par les clients, dans les meilleurs délais et sans erreur de contenu et de destinataire. Hors de ses « compétences », il transmet correctement et rapidement les demandes à son supérieur.	
– Les effectuer avec les moyens adéquats pour éviter les erreurs : <ul style="list-style-type: none"> • Téléphone, fax – Ou décider de transmettre les demandes à son supérieur					
– <i>S'intégrer dans le milieu professionnel interne et externe</i>	--	--	CEP		

Fonction 05. Résoudre des problèmes
(Répertorié 09 au Profil de Qualification)

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1. Enregistrer les plaintes (des clients) et chercher des solutions aux problèmes posés					
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des solutions aux carences éventuelles de l'établissement dès réception d'une plainte justifiée. • Etablir un relevé de « ce qu'il faut éviter de dire ou de faire » • Analyser des fiches d'évaluation complétées par le client. 					
<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrer (écouter, comprendre, analyser) la plainte - Réagir personnellement - Ou la transmettre rapidement à son supérieur - Ecouter avec amabilité et le souci de rendre service - Agir avec discrétion - Garder son sang-froid - Etre à l'écoute des clients 	Pratique de l'écoute active vis-à-vis des plaintes des clients. Recours éventuel à son supérieur		CM CM	Dans le souci de rendre service, l'apprenant apporte une réponse cohérente, dans les meilleurs délais et avec discrétion, aux plaintes exprimées ou aux problèmes vécus par les clients ; ou, s'il ne le peut lui-même, il avertit rapidement son supérieur.	
- <i>S'intégrer dans le milieu professionnel interne et externe</i>	--	--	CEP		
- <i>Faire preuve de patience</i>	--	--	CEP		

Fonction 06. Gérer les appels téléphoniques

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>6.1. Répondre aux appels téléphoniques internes ou externes</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation des téléphones de l'établissement est nécessaire de manière interne ou externe • Une coordination est nécessaire entre les différents professeurs dispensant les cours de l'option et les titulaires des cours tels que : français et langues étrangères 					
<p>– Connaître et appliquer les techniques d'accueil téléphonique : se présenter, présenter l'établissement</p>		<p>Connaissance de l'utilisation du téléphone</p> <p>Connaissance des règles de savoir-vivre</p>	<p>CM</p>		

Fonction 07. Transmettre des messages
(Répertorié 11 au Profil de Qualification)

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>7.1. Transmettre au client les messages qui lui sont destinés</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser et commenter les différents types de « formulaires – messages » existants. • Concevoir une série de « formulaires – messages » adaptée au restaurant didactique. 					
– Rédiger avec clarté pour exprimer sans erreur les informations à transmettre	Rédaction claire des informations à transmettre	Connaissance approfondie de la langue communautaire	CM		
– <i>Connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir dialoguer dans les situations données</i>	--	--	CEF		
– <i>Rédiger correctement dans les langues « étrangères » pour répondre aux exigences des situations données</i>	--	--	CEF		

4.1.1.1. RECEPTIONNISTE

TP Réception

Cadre général :

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

Conseils méthodologiques et pédagogiques généraux

- Planifier la matière à répartir sur deux années permettant la coordination avec le cours technique et de communication professionnelle.
- Organiser en début d'année des visites communes C.T. et T.P. dans les établissements hôteliers de types variés (indépendants, chaînes intégrées etc) afin de prendre conscience de l'importance du rôle du réceptionniste dans une entreprise hôtelière.
- Prévoir un questionnaire pour les visites portant sur les activités spécifiques du réceptionniste.
- Inviter les élèves à recueillir de la documentation à exploiter ultérieurement.
- Utiliser obligatoirement un manuel de référence.
- Il importe de placer les élèves dans des conditions se rapprochant du métier : le restaurant didactique ouvert au public permettra de placer les élèves en situations réelles d'apprentissage.
- Des stages en entreprises aident l'élève à concrétiser les opérations allant de la réservation au départ du client.

Les fonctions

- | | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| 01. Accueillir le client | 08. Exécuter des ordres |
| 02. Communiquer – informer | 09. Résoudre des problèmes |
| 03. Rédiger | 10. Gérer les appels téléphoniques |
| 04. Enregistrer des données | 11. Transmettre des messages |
| 05. Exploiter des données | 12. Calculer – facturer |
| 06. Contrôler | 13. Trier – classer (14)* |
| 07. Organiser | |

* (14) n° de réf. du Profil de Qualification CCPQ

Fonction 01. Accueillir le client

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1. Accueillir le client				
<p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des exercices impliquant CT et Communication. 				
– Etre poli, connaître et appliquer les règles de savoir-vivre	Application des règles de savoir-vivre		CM	

Fonction 02. Communiquer - informer

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1. Informer les clients et répondre à leurs demandes sur les facilités qu'offre l'établissement et sur les activités qui y sont proposées, sur les curiosités de la région *et répondre aux autres demandes et souhaits des clients.				
<p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Transférer les acquis des cours techniques dans des situations simulées de réception 				
– Rechercher et exploiter les sources internes d'informations	Recherche et exploitation des sources internes d'informations			
– <i>Rechercher et exploiter les sources externes d'informations</i>	Recherche et exploitation des sources externes d'informations			

2.2. Chercher et proposer des alternatives lorsqu'il ne peut répondre aux souhaits des clients				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Simuler des situations problèmes auxquelles les élèves doivent répondre. 				
– Informer, écouter avec amabilité et le souci de rendre service	Réponse à l'attente du client dans le respect des règles de savoir-vivre		CM	
– Etre poli, connaître et appliquer les règles de savoir-vivre				
– <i>Exercer le sens des responsabilités</i>				
– <i>S'intégrer dans le milieu professionnel interne et externe</i>	--	--	CEF	
– <i>Avoir la volonté de progresser</i>	--	--	CEP	
2.3. Envoyer de la documentation				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler de la documentation et pouvoir faire des envois à la demande des clients. • Appliquer les tarifs postaux. 				
– <i>Connaître le fonctionnement d'un traitement de texte et du courrier électronique et les utiliser correctement selon les besoins</i>	Utilisation d'un traitement de texte		CEF	
– Prendre connaissance et appliquer les tarifs postaux pour le pays et pour l'étranger	Recherche et application des tarifs postaux en vigueur		CM	
2.4. *Proposer des chambres				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des chambres différentes dans un hôtel fictif (prix, confort) et simuler des situations. 				
– Connaître les caractéristiques des locaux et les décrire avec précision	Mémorisation rapide des caractéristiques des locaux et des prix pratiqués		CM	
– Connaître les prix pratiqués par chambre				

2.5. *Traiter avec les clients				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Simuler dans différentes situations possibles : loisirs – culture – sports – patrimoine. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Identifier et connaître l'utilisation des ordres de classement et utiliser celui qui est appliqué : <ul style="list-style-type: none"> • Alphabétique • Chronologique • Numérique • <i>Idéologique</i> 	Utilisation des ordres de classement et utilisation de celui qui est appliqué : <ul style="list-style-type: none"> • Alphabétique • Chronologique • Numérique -- 	Connaissance des ordres de classement : <ul style="list-style-type: none"> • Alphabétique • Chronologique • Numérique -- 	CM CEF	
<ul style="list-style-type: none"> – Consulter l'archivage <ul style="list-style-type: none"> • Des anciens clients pour connaître leurs habitudes 	Consultation des archives		CM	
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Connaître, identifier et repérer les besoins des nouveaux clients</i> 	--	--	CEF	

Fonction 03. Rédiger

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. Répondre au courrier et au fax				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Analyser des documents réels (ou des copies) pour établir des réponses • Utiliser si possible les moyens réels : traitement de texte, fax et éventuellement E-mail 				
– <i>Connaître le fonctionnement d'un traitement de texte et du courrier électronique et les utiliser correctement selon les besoins</i>	Utilisation d'un traitement de texte		CEF	
– <i>Connaître le fonctionnement du fax et l'utiliser correct.</i>	Utilisation correcte d'un fax	Connaissance du fonctionnement d'un fax	CEF	
– <i>Rechercher et exploiter les sources internes d'info.</i>	Recherche et exploitation des sources internes d'informations	--	CEF	
– <i>Rechercher et exploiter les sources externes d'info.</i>	Recherche et exploitation des sources externes d'informations	--	CEF	
– <i>Connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir répondre au courrier</i>	--	--	CEF	

Fonction 04. Enregistrer des données

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>4.1. Enregistrer :</p> <ul style="list-style-type: none">- l'admission du client et remplir les documents qui s'y rapportent- La signalétique des clients- les réservations ou les annulations- *le délogement <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Faire compléter les documents administratifs, hôteliers présents au comptoir de réception.				

<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre la banque de données propre à l'hôtellerie, en connaître le mode d'utilisation et l'utiliser correctement 		Connaissance de l'existence de la banque de données propre à un établissement	CEF	L'apprenant rédige, avec une précision et une ponctualité rigoureuses, les principaux documents d'enregistrement qui garantissent la bonne organisation, par le responsable de l'hébergement, de l'occupation des chambres..
<ul style="list-style-type: none"> - En l'absence de banque de données, identifier les documents à remplir et en connaître l'utilisation (contenu et moment d'utilisation) : <ul style="list-style-type: none"> • En procédure simplifiée : <ul style="list-style-type: none"> • Livre de réservations • Fiche d'inscription • Fiche de police • Note du client • <i>En procédure complexe : tous les documents concernant toutes les étapes, de la réservation au départ des clients</i> 	<p>Identification des documents propres à l'hôtellerie (procédure simplifiée) Rédaction, avec précision et ponctualité, des principaux documents d'enregistrement qui garantissent la bonne organisation de l'occupation des chambres</p> <p>--</p>	<p>--</p>	<p>CM</p> <p>CEF</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer la procédure (déroulement chronologique) pour effectuer la réservation : <u>Avec le système d'écriture manuelle</u> <ul style="list-style-type: none"> • En procédure simplifiée : <ul style="list-style-type: none"> • Garder une trace écrite du premier contact avec le client • Prendre note de la réservation sur le livre de réservation • Etablir un répertoire des clients attendus • <i>En procédure complexe, toutes les opérations à effectuer concernant :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les réservations</i> • <i>La vérification</i> • <i>Les listes des clients attendus</i> 	<p>application de la procédure (déroulement chronologique) pour effectuer la réservation</p> <p>rédaction de l'historique des contacts avec les clients (procédure simplifiée)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trace écrite du 1^{er} contact avec le client - Réservation notée dans le livre ad hoc. <p>--</p>	<p>Connaissance de la procédure (déroulement chronologique) pour effectuer la réservation</p> <p>--</p>	<p>CM</p> <p>CEF</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - <u>Avec le système informatisé :</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utiliser le système informatisé de l'hôtel qui comprend, en principe, les étapes décrites ci-dessus</i> 	<p>établissement d'un répertoire des clients attendus</p>	<p>A l'occasion d'un stage, utilisation, si possible, du système informatisé.</p>	<p>CEF</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - <i>Connaître et appliquer la procédure de préparation de l'arrivée du client :</i> <p><u>Le système d'écriture manuelle ou informatique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Etablir et distribuer la liste des clients attendus en tenant compte de tous les paramètres</i> 	--	--	CEF	
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer la procédure (déroulement chronologique) de la réception du client : <ul style="list-style-type: none"> • enregistrer l'admission du client : • en procédure simplifiée, remplir le formulaire de l'hôtel et la fiche de police • <i>en procédure complexe, y ajouter la signalétique du client et la carte d'accueil</i> 	Application des étapes chronologiques de la réception du client : <ul style="list-style-type: none"> • enregistrer l'admission du client : • en procédure simplifiée, remplir le formulaire de l'hôtel et la fiche de police 	Connaissance du déroulement chronologique des étapes de la réception du client	CM	
	--	--	CEF	
- <i>connaître et appliquer la procédure en cas de délogement</i>	--	--	CEF	
- travailler avec précision	Enregistrement précis de toutes les données relatives aux clients	--	CM	
- <i>faire preuve du sens de l'organisation</i>	--	--	CEF	
- exécuter les tâches avec ponctualité	Exécution des tâches avec ponctualité		CM	
4.2. *Donner suite à l'arrivée du client				
<p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des simulations à l'arrivée d'un client <ul style="list-style-type: none"> - *donner la carte ou la clef d'accès à la chambre - *conduire le client à sa chambre - *remplir les formalités engendrées par l'arrivée du client 				

– connaître et appliquer l'ordre de classement numérique	Suite à l'arrivée du client, application de l'ordre de classement numérique de l'établissement	Connaissance de l'ordre de classement numérique de l'établissement	CM	
– connaître et réaliser les travaux entraînés par l'arrivée du client : <ul style="list-style-type: none"> • en procédure simplifiée pointer les arrivées sur le planning des réservations, sur le répertoire des clients attendus • <i>en procédure complexe réaliser toutes les opérations :</i> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>informer les services de l'hôtel de l'arrivée du client</i> • <i>ouvrir la note du client et les services en chambres</i> • ... 	Réalisation des formalités engendrées par les arrivées des clients : Pointer les arrivées sur le planning des réservations, sur le répertoire des clients attendus --	Connaissance des formalités d'enregistrement des clients --	CM CEF	
– travailler avec précision	Enregistrement précis des données relatives aux arrivées des clients	--	CM	
– <i>faire preuve du sens de l'organisation</i>	--	--	CEF	
– exécuter les tâches avec ponctualité	Exécution des tâches avec ponctualité		CM	
4.3. *Clôturer le séjour du client				
<p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des simulations de départ du client • Informé les services de nettoyage 				

<p>– <i>Connaître et appliquer les opérations à réaliser lors du départ du client :</i> <u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Informé les services du départ des clients</i> • <i>Archiver le client</i> • <i>...</i> <p><u>Avec le système informatisé :</u></p> <p>– <i>utiliser le système informatisé de l'hôtel qui comprend, en principe, les étapes décrites ci-dessus</i></p>		<p>Connaissance des opérations à réaliser lors du départ du client</p>	<p>CEF</p>	
<p>– <i>travailler avec précision</i></p>	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEF</p>	
<p>– <i>faire preuve du sens de l'organisation</i></p>	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEF</p>	
<p>– <i>exécuter les tâches avec ponctualité</i></p>	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEF</p>	

Fonction 05. Exploiter des données

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

Fonction 06. Contrôler

ACTIVITES DECRITES DANS LE P.Q.	COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
6.1. Contrôler, au départ du client, les moyens de paiement					
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • utiliser des documents spécimens ou fictifs 					
– agir avec discrétion		Contrôle discret et vigilant des moyens de paiement		CM	
– observer les moyens de paiement – être attentif et vigilant				CM	
6.2. *Contrôler l'application des directives, des procédés et des modes opératoires dont la liste des prises d'option, des réservations					
– <i>connaître, identifier et repérer les critères d'exactitude de chacune des opérations à réaliser</i>		--	--	CEF	
6.3. *Contrôler le bon déroulement du travail					
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des modes d'emploi d'appareils utilisés à la réception pour en déterminer l'entretien et l'approvisionnement. • Développer le sens critique et la réflexion des apprenants par l'analyse de situations vécues. 					
– <i>Connaître, identifier et repérer périodiquement les critères du bon fonctionnement des appareils dont on a l'usage</i>			Connaissance du fonctionnement des appareils de paiement dont on a usage	CEF	
– <i>Connaître le mode d'emploi pour réapprovisionner les appareils et l'appliquer en cas de besoin</i>		--	--	CEP	

6.4. *Contrôler l'ordre et la propreté du hall et de la réception et intervenir en cas de nécessité

Conseils méthodologiques et pédagogiques

- **Réaliser des comptoirs tant côté client que côté réceptionniste (plans ou maquettes)**

<ul style="list-style-type: none">- Connaître, identifier et repérer les critères- Observer les lieux- Réagir avec rapidité	Observation des critères d'ordre et de propreté du hall et de la réception et, à défaut, réaction rapide		CM	Le hall et la réception sont maintenus en ordre.
---	--	--	----	--

Fonction 07. Organiser

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>7.1. Organiser (*ou assurer) le transport des bagages</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre sur pied des jeux de rôles • La rencontre de personnes ressources (bagagiste, ...) illustrera au mieux cette séquence d'apprentissage 				
<ul style="list-style-type: none"> - L'effectuer avec les moyens adéquats pour éviter les erreurs : ticket numéroté affecté aux bagages - Travailler avec précision 	Organisation précise du transport des bagages		CM	L'apprenant transporte les bagages dans les délais souhaités et sans erreurs de destinataire.
<p>7.2. Assurer l'ordre, la netteté et la sécurité dans l'entrée de l'hôtel</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Simuler le plus grand nombre possible de situations, les analyser, les critiquer et en retirer des principes de comportements adéquats. • Simuler la gestion du temps • Mettre en situation pour éveiller à la vigilance tant au point de vue de la sécurité que du souci permanent de netteté. 				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Connaître et décider les mesures adéquates pour assurer l'ordre et la netteté des locaux</i> 	--	--	CEP	
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Connaître, identifier et repérer les comportements anormaux pour ne laisser entrer dans l'établissement aucun individu indésirable</i> - <i>Etre exigeant</i> - <i>Exercer le sens des responsabilités</i> 	Identification et « repérage » des comportements anormaux des clients (les individus indésirables)	--	CEF	

7.3. * Organiser son travail dans le temps				
– <i>Intégrer toutes les activités (contacts avec les clients, services rendus, tâches administratives) en donnant la priorité à l'accueil et aux services rendus aux clients</i>	--	--	CEF	

Fonction 08. Exécuter des ordres

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
8.1. Effectuer, à la demande du client, des réservations pour le train, le théâtre, le restaurant, des conférences, des visites guidées, etc.				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôles pour simuler différentes situations. 				
<ul style="list-style-type: none"> – Identifier , connaître l'utilisation et les avantages respectifs du matériel de classement pour travailler avec ordre et utiliser le moyen le plus adéquat pour ne pas oublier les demandes des clients – Comprendre sans équivoque le contenu précis des demandes exprimées – Les effectuer avec les moyens adéquats pour éviter les erreurs : <ul style="list-style-type: none"> • téléphone, fax – Ou décider de transmettre les demandes à son supérieur 	Réponse aux services demandés par les clients ou transmission des demandes à son supérieur		CM	Dans le cadre des initiatives qu'il peut prendre, l'apprenant rend les services demandés par les clients, dans les meilleurs délais et sans erreur de contenu et de destinataire. Hors de ses "compétences", il transmet correctement et rapidement les demandes à son supérieur.
– <i>S'intégrer dans le milieu professionnel interne et externe</i>	--	--	CEP	
8.2. *Suivre les directives de travail imposées par l'établissement				
<u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Analyser des exemples de R.O.I. de différents établissements ainsi que la législation en vigueur et différencier les principes généraux des principes particuliers. 				
– S'intégrer dans le milieu professionnel interne	Adaptation aux directives de travail imposées par l'établissement		CM	

Fonction 09. Résoudre des problèmes

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
9.1. Enregistrer les plaintes (des clients) et chercher des solutions aux problèmes posés				
– <i>S'intégrer dans le milieu professionnel interne et externe</i>	--	--	CEP	
– <i>Faire preuve de patience</i>	--	--	CEP	
9.2. *Réexpédier au client le courrier ainsi que ses effets personnels oubliés				
<p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des fiches "type" d'objets trouvés, par client, par article ainsi que de réexpédition du courrier 				
– Utiliser le matériel et le moyen de classement adéquat pour ne pas oublier les services attendus	A la demande du client, expédition des effets personnels oubliés		CM	
9.3. *Intervenir en cas d'incendie, d'accident				
<p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entraîner à la lecture de consignes et pictogrammes • Utiliser les sources multi-média • Effectuer un ou des exercices d'alarme 				
– Connaître et appliquer les procédures d'appel urgent des services de secours en cas de besoin – <i>Connaître et appliquer les premiers soins</i> – Garder son sang-froid	Application des procédures d'urgence en gardant son sang froid		CM CEP CM	L'apprenant réagit rapidement en appelant par téléphone, à partir de renseignements affichés dans le lieu de travail, le service médical d'urgence ou les pompiers.

Fonction 10. Gérer les appels téléphoniques

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
10.1 Répondre aux appels téléphoniques internes ou externes				
<p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les moyens de communication mis à la disposition de l'école • Favoriser la coordination avec le cours de communication professionnelle • Simuler des situations problèmes, les analyser, remédier aux manquements • Mettre en évidence les expériences professionnelles du vécu des élèves 				
– Connaître le fonctionnement du téléphone et l'utiliser correctement	Utilisation correcte du téléphone		CM	L'apprenant reçoit les appels téléphoniques selon les règles de présentation et de politesse.
– Connaître et appliquer les techniques d'accueil téléphonique : se présenter, présenter l'établissement	Application des règles de présentation et de politesse		CM	
10.2. Transmettre la communication à la personne concernée (client ou département de l'hôtel)				
– Connaître le fonctionnement de la centrale téléphonique et l'utiliser correctement	Utilisation correcte de la centrale téléphonique et dispatching		CEF	
<ul style="list-style-type: none"> – Reconnaître et identifier les différents départements de l'hôtel – Reconnaître rapidement le sujet de la communication – Connaître les fonctions et identifier les responsables des départements de l'hôtel 			CEF	

Fonction 11. Transmettre des messages

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>11.1. Transmettre au client les messages qui lui sont destinés</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les fiches messages collectés dans les milieux de travail, les analyser afin de concevoir un document propre à l'établissement • Favoriser la coordination avec le professeur de français et de langues étrangères • Mettre en évidence l'importance de la déontologie du métier • Simuler des situations et faire appel au vécu et aux expériences des élèves 				
– Comprendre et transmettre le contenu du message	Transmission des messages dans les délais souhaités, sans erreur de contenu ni de destinataire		CM	L'apprenant transmet le message dans les délais souhaités, sans erreur de contenu ni de destinataire.
– <i>Connaître et utiliser avec aisance, précision et correction les langues étrangères pour pouvoir dialoguer dans les situations données</i>	--	--	CEF	
– <i>Rédiger correctement dans les langues "étrangères" pour répondre aux exigences des situations données</i>	--	--	CEF	
11.2. Envoyer des messages par fax				
– Connaître le fonctionnement du fax et l'utiliser correctement	Utilisation correcte du fax	Connaissance du fonctionnement du fax	CM	
11.3. Réveiller les clients				

<ul style="list-style-type: none"> - comprendre sans équivoque le contenu précis des demandes exprimées - utiliser le matériel et le moyen de classement adéquat pour ne pas les oublier - les effectuer avec les moyens adéquats pour éviter les erreurs : <ul style="list-style-type: none"> • livres, téléphone - réveiller avec amabilité et le souci de rendre service - exécuter la tâche avec ponctualité - agir avec discrétion 	Réveil du client avec amabilité, discrétion, ponctualité et sans erreur		CM	Avec amabilité, discrétion et ponctualité, si l'opération n'est pas effectuée automatiquement, l'apprenant rend le service demandé sans erreur de contenu ni de destinataire
---	---	--	----	--

Fonction 12. Calculer - facturer

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>12.1. *Encaisser la facture du client</p> <p><u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des exercices de simulations pour l'encaissement des factures : <ul style="list-style-type: none"> - liquidités, - chèques, - cartes , - vouchers. 				
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer les éléments d'arithmétique dont il a besoin - Etre poli, connaître et appliquer les règles de savoir-vivre 	<p>Encaissement correct de la facture, d'une manière naturelle et discrète</p>		<p>CM</p>	<p>L'apprenant encaisse la facture correctement, d'une manière naturelle et discrète.</p>
<p>12.2. *Etablir l'état de la caisse et récapituler les encaissements journaliers</p>				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Identifier et utiliser les fichiers adéquats de la banque de données d'hôtellerie</i> 	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEF</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Connaître et appliquer les éléments de comptabilités dont il a besoin</i> 	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEF</p>	
<p>12.3. *Gérer le service boutique et établir sa caisse</p>				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Identifier et utiliser les fichiers adéquats de la banque de données d'hôtellerie</i> - <i>Et appliquer les éléments de comptabilité dont il a besoin</i> 	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEF</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - <i>L'approvisionner à temps pour ne pas être en rupture de réserve</i> 	<p>--</p>	<p>--</p>	<p>CEP</p>	

12.4. *Récapituler les encaissements journaliers				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Identifier et utiliser les fichiers adéquats de la banque de données d'hôtellerie</i> - <i>Connaître et appliquer les éléments de comptabilité dont il a besoin</i> 	--	--	CEF	

Fonction 13. Trier – Classer
Répertorié 14 au Profil de Qualification

COMPETENCES DU P.Q. PRECISEES, COMPLETEES	CONTENUS Contenus opérationnels (Savoir faire)	MATIERES Contenus associés (Connaissances)	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
13.1. Classer les documents <u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser différents matériels de classement . • Elaborer un système de classement propre à l'établissement 				
– Identifier et connaître l'utilisation et les avantages respectifs du matériel de classement pour travailler avec ordre – Travailler avec précision	Utilisation rapide et précise du matériel de classement pour trouver les documents demandés	Connaissance du matériel de classement et ses avantages	CM	Les documents demandés sont rapidement trouvés.
– Identifier et connaître l'utilisation des livres d'enregistrement	--	--	CEF	
13.2. Trier le courrier 13.3. Entreposer les clefs des chambres, les messages <u>Conseils méthodologiques et pédagogiques</u> <ul style="list-style-type: none"> • Faire effectuer des exercices. • Utiliser l'infrastructure de l'établissement. 				
– Comprendre sans équivoque le contenu précis des demandes exprimées – Utiliser le matériel et le moyen de classement adéquat pour ne pas les oublier – Les effectuer avec les moyens adéquats pour éviter les erreurs : <ul style="list-style-type: none"> • Livres, téléphone, fax 	Utilisation de moyens de classements adéquats pour éviter oublis et erreurs ; tri du courrier, clefs des chambres, messages...		CM	
– Travailler avec précision			CM	