

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

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

SERVICE SIMPLE DE SALLE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 452205U11D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 401 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

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

SERVICE SIMPLE DE SALLE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFÉRIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

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

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

1.2 Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant, pour réaliser un service simple de salle :

- ◆ de réaliser le mastic ;
- ◆ d'effectuer la mise en place de la salle ;
- ◆ de remplir les frigos ;
- ◆ d'effectuer la mise en place pour les boissons chaudes ;
- ◆ d'accueillir, installer et prendre congé du client ;
- ◆ de développer une attitude, une communication et un suivi appropriés ;
- ◆ d'effectuer le service et le débarrassage des boissons et des mets ;
- ◆ de nettoyer et remettre en ordre ;
- ◆ de respecter les règles en matière de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement, de rangement et de travail en équipe.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ exprimer par écrit en quoi ses atouts et ses limites sont compatibles avec les exigences des métiers de la restauration.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement « **Découverte des métiers de la restauration** », n° de code 452201U11D1 classée dans l'enseignement secondaire inférieur de transition.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

dans le respect des tableaux annexés (COPROFOR 04 du SFMQ),

en disposant du matériel et des produits adéquats,

en effectuant la préparation et le rangement de la zone de travail,

en utilisant le vocabulaire technique de la profession et en développant des compétences de communication,

au départ d'une situation pratique significative,

en tenant compte, pour l'organisation de l'épreuve, des éléments critiques de contexte se trouvant dans le profil d'évaluation en annexe :

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

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

de réaliser les tâches suivantes¹ :

- ◆ de réaliser un service simple en effectuant :
 - ◆ la mise en place de la salle,
 - ◆ l'accueil des clients, de l'arrivée à l'installation à table et la prise de commande des boissons,
 - ◆ le service d'un apéritif, des eaux et des bières, des vins, d'une boisson chaude,
 - ◆ le service à l'américaine,
 - ◆ la remise en ordre.

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

- ◆ le niveau d'aisance et de qualité du contact,
- ◆ le niveau d'aisance et de qualité des gestes professionnels,
- ◆ le niveau d'organisation et des méthodes de travail.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

au départ d'une situation professionnelle réelle et significative : menu à servir pour une table de 4 personnes dont la mise en place comprend un seul verre et des couverts adaptés au menu à servir, en disposant de la documentation technique appropriée (modes d'emploi, fiches techniques de réalisation et de recettes utilisées...),

en disposant du matériel, des consommables (matières premières) et de l'équipement nécessaires au restaurant classique (verres, couverts... adaptés au menu à servir et produits de nettoyage),

en utilisant le vocabulaire technique adapté de la spécialité,

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

en vue de développer des compétences de communication,

en vue de développer une autonomie de décision et d'exécution.

4.1. Service simple de salle : technologie

- ◆ de décrire la tenue professionnelle du garçon et de la serveuse de restaurant ;
- ◆ d'expliquer la réalisation du mastic :
 - les fiches de consignes,

¹ Hormis les compétences en seconde langue

- le plan d'hygiène/de nettoyage,
 - les fiches techniques de nettoyage,
 - le matériel de salle,
 - les produits de nettoyage,
 - les fiches techniques du matériel et des produits,
 - les techniques de nettoyage,
 - les techniques d'entretien,
 - les différents types d'évènementiels,
 - le respect du dosage,
 - la chronologie des tâches,
 - le timing nécessaire à l'activité ;
- ◆ de décrire la mise en place de la salle :
- l'implantation et l'utilisation des principaux locaux de restaurant et leurs annexes,
 - le plan d'aménagement de la salle,
 - le mobilier de restauration (clientèle et service) : tables clients, tables de service, chaises,
 - l'élaboration de la carcasse,
 - le principe de la marche en avant,
 - le calendrier des réservations et des manifestations diverses,
 - le ratio d'occupation et d'implantation,
 - les règles spécifiques d'espacement entre les clients,
 - les différents matériels nécessaires au service et leurs caractéristiques,
 - l'inventaire du matériel,
 - les couverts clients de service,
 - la verrerie,
 - la vaisselle,
 - le set de table,
 - le chemin de table,
 - le petit matériel professionnel,
 - les défauts des différents matériels nécessaires au service et leurs caractéristiques,
 - les techniques et règles de port,
 - la disposition de la vaisselle, des verres, des couverts (dressage de base ou d'un menu basique),
 - la fiche technique de dressage,
 - les spécificités des établissements/nouvelles tendances en matière de dressage,
 - les procédures, les règles classiques qui régissent la disposition du matériel de service,
 - les supports de vente (cartes des boissons, des mets),
 - la chronologie du dressage/des tâches,
 - le timing nécessaire à l'activité,
 - les règles de manutention et d'ergonomie,
 - les techniques de mémorisation,
 - les techniques de communication spécifiques entre la salle et la cuisine ;
- ◆ d'expliquer le remplissage des frigos :
- les boissons soft, eau, jus (identification, classification, qualité de fraîcheur, quantité, température),

- les documents et outils d'autocontrôle, de traçabilité, d'étiquetage,
 - les fiches de stock,
 - les outils de contrôle informatisés et non informatisés,
 - le bon de commande interne,
 - le bon de transfert,
 - la feuille de marque,
 - la feuille d'inventaire,
 - le classement des documents ;
- ◆ d'énumérer les étapes de la mise en place pour les boissons chaudes :
 - le matériel,
 - les accompagnements, les garnitures,
 - les boissons chaudes : thés, infusions, cafés et dérivés, chocolats, ...,
 - les directives de l'établissement concernant le rangement et la mise en évidence des boissons,
 - les BPH y compris le conditionnement,
 - les fiches de stock,
 - les outils de gestion informatisés et non informatisés,
 - le bon de commande interne,
 - le bon de transfert,
 - la feuille de marque,
 - la feuille d'inventaire ;
- ◆ d'énumérer les règles pour accueillir, installer et prendre congé du client :
 - les facteurs d'ambiance selon le type d'établissement, le moment de la journée et le thème : la température, l'éclairage, la musique,
 - les techniques d'accueil,
 - les règles de préséance,
 - les règles de politesse, le savoir-vivre,
 - les notions de déontologie et de discrétion réservées à l'accueil du client,
 - les types de clientèle,
 - la législation en vigueur pour l'organisation du vestiaire,
 - l'ordre logique du rangement du vestiaire client,
 - le matériel et l'organisation des vestiaires,
 - les règles à respecter pour l'installation du client,
 - les réservations,
 - le vocabulaire et les expressions de base du service en salle;
- ◆ de développer une attitude, une communication et un suivi appropriés :
 - le comportement vis-à-vis des collègues et de la clientèle,
 - les règles de déontologie,
 - les techniques de présentation des cartes,
 - les techniques de communication :
 - les mécanismes de base de la communication verbale et non verbale,
 - l'écoute active, l'attention, la reformulation, la présentation, le langage,
 - l'accueil et le service:
 - les techniques d'accueil,

- la présentation, l'attitude, le regard, le sourire, les gestes et les postures, le langage,
 - les formules d'accueil et de service;
- ◆ d'expliquer le service et le débarrassage des boissons et des mets
 - les différentes boissons et leurs caractéristiques de base (origine, fabrication),
 - les règles et les techniques de service et de débarrassage : des eaux, des softs, des apéritifs simples, des cafés et dérivés, thés et infusions, les boissons chocolatées, des bières,
 - la sélection des vins,
 - le matériel spécifique de service des boissons,
 - les plateaux de limonadier,
 - les températures de service,
 - les techniques de port,
 - les techniques de passage de porte,
 - les règles de préséance,
 - la composition des mets,
 - le mode de dressage des mets,
 - les types de couverts,
 - les bons de commande,
 - la communication avec la cuisine,
 - le matériel de cuisine et de salle,
 - le service à l'américaine,
 - les techniques de présentation,
 - les techniques de mémorisation,
 - le confort du client,
 - les types de clientèle,
 - la gestion d'une plonge et de l'office,
 - la méthode de tri de l'établissement entre les départements,
 - la chronologie des tâches,
 - le vocabulaire et les expressions de base du service en salle;
- ◆ d'expliquer le nettoyage et la remise en ordre :
 - les fiches d'utilisation du matériel et mobilier de salle,
 - les techniques de port,
 - la vaissellerie,
 - le plan d'hygiène,
 - la réglementation en vigueur (communale, régionale, provinciale) concernant le tri des déchets,
 - la marche en avant,
 - le rôle du plongeur,
 - les annexes (buanderie, laverie),
 - les procédures de rangement et modes d'entreposage du matériel propre,
 - les modalités de service des fournisseurs,
 - l'identification des locaux de stockage et leurs caractéristiques,
 - l'aménagement des locaux,
 - les fiches de stock,
 - les règles de stockage de l'établissement/traçabilité,

- les conditions de stockage des accompagnements (temps, température),
- l'organisation de l'établissement,
- les produits de nettoyage,
- les notices d'utilisation des produits,
- le respect du dosage ;
- ◆ d'énumérer les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement, de rangement et de travail en équipe :
 - les principes élémentaires d'hygiène personnelle et de tenue professionnelle du garçon restaurant/de la serveuse restaurant,
 - les règles d'ergonomie et de manutention,
 - les procédures de sécurité et de nettoyage,
 - la réglementation environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif,
 - les principes du développement durable / responsabilité citoyenne.

4.2. Service simple de salle : travaux pratiques

dans le respect des timings déterminés, des consignes énoncées préalablement, en privilégiant le travail en équipe, en adaptant les règles de préséance et de savoir-vivre à la situation pratique.

- ◆ de s'orienter dans les locaux et annexes et d'y repérer la place attribuée aux différents matériels ;
- ◆ de réaliser le mastic ;
- ◆ de choisir et d'utiliser le matériel de service, de l'office et le mobilier adéquats ;
- ◆ de relever et de communiquer les éventuelles déficiences ;
- ◆ de s'informer en cuisine des différents services du jour ;
- ◆ d'utiliser les documents propres à la salle (inventaire, cahier de cave/journal de cave à vins, autocontrôle, traçabilité, bons de commande, fiche de communication cuisine-salle...) ;
- ◆ d'effectuer la mise en place de la salle :
 - d'adapter sa posture aux règles de manutention et d'ergonomie,
 - de reproduire le plan de salle en y associant les réservations dans le respect des règles de disposition et d'espacement entre les clients,
 - de réaliser la carcasse,
 - de dresser les tables (nappage, verrerie, couverts...),
 - d'appliquer les règles de disposition des verres, couverts et vaisselle dans le dressage des tables, en fonction des directives reçues (menus, particularités du jour...) dans le respect des règles de transport et des techniques de passage de portes,
 - de préparer le matériel de service,
 - de rationaliser les déplacements ;
- ◆ de remplir les frigos et d'effectuer la mise en place pour les boissons chaudes et froides :
 - de vérifier la température des frigos,
 - d'identifier et de distinguer les différentes boissons,
 - d'appliquer le plan d'autocontrôle correspondant au type d'établissement,
 - de ranger les boissons en appliquant la méthode FIFO/FEFO,

- d'identifier et de mettre en place le matériel, les matières premières, les accompagnements, les boissons et les garnitures,
- de conditionner et de ranger les boissons selon les règles et les directives de l'établissement,
- d'utiliser, d'analyser et de classer les documents de gestion informatisés et non informatisés (fiches et/ou fichiers de stock, bons de commande internes, bons de transfert, feuilles de marque...),
- de dresser l'inventaire et de calculer les manques,
- de signaler les anomalies au responsable ;
- ◆ de communiquer des messages clairs et précis ;
- ◆ de travailler avec discrétion, soin et rapidité pendant toute la durée du service ;
- ◆ d'accueillir, d'installer et de prendre congé du client en respectant les règles de déontologie, de politesse et de courtoisie :
 - de consulter le livre de réservations,
 - de personnaliser l'accueil si nécessaire,
 - d'adapter la présentation, l'attitude, le regard, le sourire, le langage, les gestes et les postures,
 - de ranger le vêtement au vestiaire en respectant les us et coutumes du restaurant ou d'indiquer le vestiaire au client,
 - de diriger le client vers la table réservée, de son choix ou disponible,
 - d'appliquer les règles pour l'installation du client,
 - d'apporter le vestiaire du client si besoin,
 - d'accompagner le client jusqu'à la sortie et d'en prendre congé ;
- ◆ d'effectuer le service et le débarrassage des boissons et des mets :
 - de synchroniser la préparation de la commande,
 - de présenter les boissons selon les consignes de l'établissement,
 - d'utiliser le matériel adéquat pour le maintien des températures des boissons et leur service,
 - de différencier les types de services en fonction de la boisson à servir et du matériel à utiliser,
 - de choisir la technique appropriée pour le service : des eaux, des softs, des apéritifs simples, des vins, des bières, des cafés et dérivés, des thés, des infusions et des boissons chocolatées suivant la méthode de préparation de l'établissement,
 - d'effectuer le transport des boissons, des mets et du matériel dans le respect des techniques de port et de passage de portes et du confort du client,
 - d'adapter son rythme de travail selon l'avancée du service,
 - de vérifier le matériel nécessaire au client et de le rectifier si nécessaire ;
 - de faire suivre les bons de commande selon les informations reçues,
 - d'utiliser le matériel adapté,
 - d'observer avec une attention discrète l'évolution du repas et de répondre aux besoins du client,
 - d'intervenir avec amabilité et serviabilité,
 - d'agir face aux imprévus,
 - d'adapter la technique de débarrassage au type d'agencement, de service dans le respect du confort du client,
 - de trier la vaisselle sale et de la répartir entre les départements ;

- ◆ de nettoyer et de remettre en ordre la salle et les annexes :
 - d'entretenir et de ranger le matériel (les couverts, la vaisselle...),
 - de trier les déchets, les retours divers, les bouteilles consignées (contrat des fournisseurs/brasseurs),
 - de vérifier le retour du linge en quantité et en qualité,
 - d'appliquer le plan de nettoyage de l'établissement :
 - d'identifier et utiliser les produits, le conditionnement, l'étiquetage,
 - d'adapter le produit et la quantité à la nature et à l'étendue de la surface à nettoyer selon le mode d'emploi,
 - de ranger les produits et le matériel de nettoyage à leur place,
 - de dresser l'inventaire et de signaler les manques.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

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

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Service simple de salle : technologie	CT	B	20
Service simple de salle : travaux pratiques	PP	L	80
7.2. Part d'autonomie		P	20
Total des périodes			120

GARCON / SERVEUSE RESTAURANT

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

UAA1: Réaliser un service simple (mise en place, accueil, service, rangement, en respectant les plans de nettoyage et d'hygiène)

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA1 :

Éléments critiques de contexte :

- **Tâches** : Réaliser un service simple c-à-d effectuer
 - la mise en place de la salle,
 - l'accueil des clients (y compris dans une 2^{ème} langue de l'arrivée à l'installation à table) et la prise de commande des boissons,
 - le service d'un apéritif, des eaux et bières, des vins, d'une boisson chaude,
 - le service à l'américaine,
 - la remise en ordre.
- **Mise en situation** :
 - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle
- **Complexité** :
 - Le jour de l'épreuve : Tirage au sort d'un menu à servir pour une table de 4 personnes.
 - La mise en place comprend un seul verre et des couverts adaptés au menu à servir.
- **Autonomie** :
 - Autonomie d'exécution des tâches dans le respect du timing, des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement.
- **Temps de réalisation** :
 - À déterminer par les OEF
- **Conditions de réalisation** :
 - cf. profil d'équipement

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. :

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Respect de la procédure de la mise en place	1.1 Le matériel est bien choisi
	1.2 Les techniques de mise en place sont respectées
	1.3 La chronologie et le timing des opérations sont respectés
	1.4 Le confort du client fait l'objet d'attention
Critère 2 : Adéquation de la communication	2.1 L'accueil est de qualité (y compris dans une 2 ^{ème} langue)
	2.2 Les demandes des clients sont prises en compte
Critère 3 : Cohérence du service	3.1 La chronologie et le suivi du service sont respectés
	3.2 Les techniques sont appliquées
Critère 4 : Respect des règles de sécurité et d'hygiène d'environnement, de rangement et de travail en équipe	4.1 L'entreposage, le tri des déchets et de la vaisselle sont conformes
	4.2 La salle et ses annexes sont propres et rangées selon le plan de nettoyage de l'établissement
	4.3 Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité sont respectées
	4.4 L'attitude générale est professionnelle

Remarque :

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.cf. fiche outil COPROFOR-04.