

**Programme d'apprentissage
en milieu de travail**

**Préposé ou préposée
au service des mets
et boissons**

Carnet d'apprentissage

EQ-5102-02 (02-2012)

Décembre 2011

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, en partenariat avec la Commission des partenaires du marché du travail, a réalisé le présent document dans le but de préciser les compétences à maîtriser en vue d'obtenir la qualification professionnelle pour le métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons.



NOUS TENONS À REMERCIER D'UNE FAÇON PARTICULIÈRE LES EXPERTS ET L'EXPERTE QUI ONT PARTICIPÉ À LA RÉALISATION DU CARNET D'APPRENTISSAGE :

Élaboration et validation du carnet

Nicolas Couture-Tétréault

Directeur adjoint aux opérations
Grand Hôtel Times
Sherbrooke

Jacqueline Desrochers

Conseillère en formation
Rôtisseries St-Hubert Itée (siège social)
Laval

Stéphane Dumont

Enseignant, service de la restauration
C.F.P. Jacques-Rousseau
Longueuil

Dave Christopher Methot

Superviseur sommelier
Société de franchises Piazzetta
Québec

Shawn Paquin

Maître d'hôtel
Le Restaurant de l'Institut (ITHQ)
Montréal

Michel H. Loiseleux

Serveur/sommelier
Restaurant Gibby's
Saint-Sauveur-des-Monts

DOSSIER DE L'APPRENTI/APPRENTIE

NOM _____
ADRESSE _____
VILLE _____ CODE POSTAL _____
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (____) _____

N° de carnet Emploi-Québec : _____

Note sur la protection des renseignements personnels

- ① Les renseignements recueillis dans ce carnet sont soumis à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- ② Les renseignements sont recueillis afin d'administrer le Programme d'apprentissage en milieu de travail d'Emploi-Québec.
- ③ Pour toute information relative à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels, s'adresser à Emploi-Québec.

Table des matières

PRÉSENTATION.....	1
CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE	3
DÉFINITION DU MÉTIER.....	5
TABLEAU-SYNTÈSE DES COMPÉTENCES DU MÉTIER	7
MISES EN GARDE IMPORTANTES.....	9

MODULES :

MODULE 1 LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE.....	11
MODULE 2 LA MISE EN PLACE.....	19
MODULE 3 LA PRISE DE COMMANDES.....	25
MODULE 4 LE SERVICE DES METS ET DES BOISSONS.....	33
MODULE 5 LES OPÉRATIONS DE FACTURATION ET D'ENCAISSEMENT	39
MODULE 6 LE SERVICE DES VINS (complémentaire)	45

ANNEXES :

ANNEXE 1 PLAN INDIVIDUEL D'APPRENTISSAGE	53
ANNEXE 2 RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR.....	55
ANNEXE 3 DOCUMENTS SUGGÉRÉS EN APPUI À L'APPRENTISSAGE	57

Présentation

Le présent carnet comprend les modules d'apprentissage en entreprise conduisant à l'exercice du métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons dans les établissements de restauration à service complet.

À l'aide de ce document, l'apprenti ou l'apprentie pourra acquérir la maîtrise de son métier sous la supervision d'une personne qui l'exerce déjà avec compétence, et faire reconnaître ses propres compétences. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage pourra utiliser le carnet pour évaluer les activités de travail exécutées par l'apprenti ou l'apprentie et pour vérifier ses habiletés par rapport aux compétences visées. Le *Guide du compagnon ou de la compagne d'apprentissage* contient des indications et des recommandations utiles au déroulement des activités d'apprentissage et d'évaluation en milieu de travail.

La signature d'une entente confirme l'engagement à poursuivre les objectifs du Programme d'apprentissage en milieu de travail. La durée de l'apprentissage varie selon l'expérience de l'apprenti ou de l'apprentie; elle est estimée à environ dix-huit mois pour une personne qui n'a jamais exercé le métier.

L'apprentissage de chaque tâche peut être fait dans l'ordre qui convient dans l'entreprise. Des suggestions quant à la progression dans le métier sont incluses dans le *Guide du compagnon ou de la compagne d'apprentissage*.

C'est par des signatures apposées au moment jugé opportun que le compagnon ou la compagne d'apprentissage attestera l'acquisition des compétences par l'apprenti ou l'apprentie. Le signataire autorisé ou la signataire autorisée de l'entreprise devront aussi confirmer l'acquisition des compétences.

Enfin, le carnet comprend un plan individuel d'apprentissage qui sert à établir la liste des compétences à acquérir.

□ IMPORTANT □

Il appartient à l'apprenti ou à l'apprentie de prendre soin de ce carnet, car il est l'unique document où sont consignés les détails de son apprentissage.

Certificat de qualification professionnelle

Le certificat de qualification professionnelle a pour but d'attester la maîtrise du métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons et de reconnaître que la personne qui obtient ce certificat est une personne qualifiée.

La maîtrise des compétences pourra être attestée lorsque l'apprenti ou l'apprentie maîtrisera tous les éléments de compétence de chacun des modules et qu'une évaluation aura été faite, par le compagnon ou la compagne d'apprentissage, sur la base des conditions et critères d'évaluation indiqués.

Emploi-Québec décerne le certificat de qualification professionnelle à la personne qui maîtrise toutes les compétences essentielles contenues dans ce carnet d'apprentissage et, sur demande, une ou des attestations de compétence à la personne qui maîtrise une ou plusieurs de ces compétences.

Définition du métier

Un préposé ou une préposée au service des mets et boissons a pour fonction de servir la clientèle aux tables en expliquant le menu et la carte des boissons, en conseillant et en suggérant d'autres possibilités pour accroître les ventes, en prenant les commandes, en apportant les repas et les boissons demandés et en faisant régler l'addition une fois le repas terminé. Sa responsabilité consiste à interagir avec la clientèle de façon à générer une relation et une ambiance reflétant les caractéristiques (l'image) de l'établissement, ainsi qu'à utiliser ses compétences interpersonnelles, son sens de la psychologie des relations et ses connaissances des produits pour répondre aux attentes de la clientèle, voire les dépasser. Il ou elle doit également accomplir son travail tout en assurant le respect des normes de santé, de sécurité, d'hygiène et de salubrité.

Pour délimiter le métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons, il faut considérer les caractéristiques suivantes :

- Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons sert de la nourriture ET des boissons, par opposition aux barmans ou barmaids et aux sommeliers ou sommelières, lesquels exercent leur métier de façon exclusive (service des boissons uniquement).
- Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons sert aux tables dans un établissement de restauration et s'assure que l'addition est payée après le repas. Sont donc exclues de cette définition les personnes effectuant le service aux chambres dans un hôtel, le service au comptoir ou dans une cafétéria, le service où la clientèle paye avant de manger dans un établissement de restauration rapide, ainsi que le service au téléphone dans les établissements offrant la livraison. Sont également exclus ceux et celles qui garnissent les tables chaudes et froides dans les buffets.
- Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons travaille avec un menu présentant une variété de choix, effectue de la vente suggestive auprès de la clientèle, organise le service pour satisfaire les besoins « désynchronisés » de plusieurs tables, coordonne la sortie des plats avec le personnel de la cuisine et fait régler l'addition une fois le repas terminé. Les serveurs ou serveuses de banquet ou de traiteur ne font pas partie de la définition du métier dans la mesure où ces personnes :
 - travaillent avec un menu unique ou à choix très restreint;
 - n'effectuent normalement pas de vente suggestive parce que le menu est préétabli par contrat;
 - apportent les plats à toutes les tables au même moment;
 - n'ont pas à coordonner la sortie des plats avec la cuisine;
 - sauf exception, ne facturent rien aux convives, puisque tout est réglé par contrat.
- Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons a le statut de salarié et ne supervise pas de personnel. Par conséquent, le directeur ou la directrice de la restauration et le maître d'hôtel exerçant des fonctions de cadre ne sont pas inclus dans cette définition. Par contre, le ou la chef de rang ou d'équipe salarié dont la fonction consiste à coordonner, sans lien d'autorité, le travail d'une équipe peut faire partie de cette définition lorsque cette personne a aussi la responsabilité de servir sa propre clientèle.

Tableau-synthèse des compétences du métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons

COMPÉTENCES	ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE					
1 Être capable de cultiver la relation avec la clientèle	1.1 Établir une relation centrée sur la clientèle	1.2 Converser sur des sujets variés	1.3 Cerner les besoins des convives	1.4 Recevoir et traiter les commentaires et les plaintes	1.5 Traiter les cas de clients ou clientes difficiles	1.6 Gérer ses réactions émotives
2 Être capable d'effectuer la mise en place	2.1 Aménager la salle	2.2 Préparer les aires de service	2.3 Dresser et entretenir les tables	2.4 Débarrasser les tables et les aires de service	2.5 Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail	
3 Être capable de prendre et de transmettre les commandes	3.1 Recueillir des informations sur les menus et produits	3.2 Renseigner les convives sur les menus et les produits	3.3 Conseiller la clientèle	3.4 Noter les commandes	3.5 Transmettre les commandes	
4 Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons	4.1 Organiser le service	4.2 Préparer les boissons chaudes ou froides	4.3 Commander le service suivant d'une table	4.4 Servir les mets et les boissons		
5 Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement	5.1 Préparer le matériel de caisse	5.2 Préparer l'addition	5.3 Présenter l'addition	5.4 Percevoir les paiements	5.5 Comptabiliser sa caisse	
6 (<i>Compétence complémentaire</i>) Être capable d'effectuer le service des vins	6.1 Décrire les vins	6.2 Suggérer des associations de mets et de vins	6.3 Appliquer les techniques de service du vin			

Mises en garde importantes

Le présent document n'est pas un manuel de formation. Il s'agit d'un aide-mémoire pratique. Il sert à effectuer le suivi de l'apprentissage des compétences du métier. L'ordre dans lequel celles-ci sont présentées dans le document ne correspond pas nécessairement à l'ordre selon lequel elles devraient être enseignées. Il est plutôt recommandé d'adapter l'ordre des apprentissages en tenant compte :

- ◇ Des compétences déjà maîtrisées par l'apprenti ou l'apprentie dans le passé, et de celles qu'il lui reste à maîtriser.
- ◇ Des tâches que doit accomplir l'apprenti ou l'apprentie, et de celles qu'il ou elle n'a pas à réaliser parce qu'elles sont effectuées par d'autres (ex. : maître d'hôtel).
- ◇ Du niveau de difficulté de chacune des tâches et compétences à maîtriser : il est souvent préférable de commencer par les plus simples et de progresser en allant vers les plus difficiles.
- ◇ De la logique : certaines compétences de base doivent être maîtrisées avant qu'on ne puisse maîtriser les autres¹.

Par ailleurs, ce document ne constitue pas une description de tâches de l'apprenti ou de l'apprentie, mais un recueil des compétences et éléments de compétence qu'il ou elle devra apprendre à maîtriser tout au long du programme.

Pour bien illustrer cette précision, notons qu'il serait possible de faire précéder chacun des éléments de compétence par : « Pour devenir préposé ou préposée au service des mets et boissons, l'apprenti ou l'apprentie devra **être capable de...** »

Exemple :

Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes.

Éléments de compétence :

- 3.1 **Être capable de...** Colliger les informations sur les menus et les produits.
- 3.2 **Être capable de...** Renseigner les convives sur les menus et les produits.
- 3.3 **Être capable de...** Conseiller la clientèle.
- 3.4 **Être capable de...** Noter les commandes.
- Etc.

Lorsqu'un élément de compétence est acquis, il appartient au ou à la gestionnaire de décider si la tâche ou la responsabilité correspondant à cet élément de compétence revient ou non à l'employé ou à l'employée.

1. Ces éléments sont expliqués dans le *Guide du compagnon ou de la compagne d'apprentissage*, à la section « Progression de l'apprentissage ».

Module 1

La relation avec la clientèle

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de cultiver la relation avec la clientèle.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons qui cultive la relation avec la clientèle se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de service à la clientèle de l'établissement.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité au travail.

Méthodes de travail

- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité et la qualité de ses relations.

Communication et collaboration

- ◇ Ne discute pas de problèmes personnels avec la clientèle et les collègues.
- ◇ Communique de façon respectueuse, polie et courtoise.
- ◇ Agit avec une discrétion exemplaire, respecte l'intimité.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe.
- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Respecte les différences interculturelles.

Service à la clientèle

- ◇ Adopte une attitude positive, souriante et agréable, manifeste de l'entregent.
- ◇ Est à l'écoute et répond aux besoins et aux préoccupations de la clientèle.
- ◇ Maintient un comportement calme et professionnel, même dans les situations de tension.

Esprit de décision

- ◇ Prend des initiatives, fait confiance à son jugement.
- ◇ Agit avec prudence et vigilance.

Adaptabilité et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions.
 - ◇ Demande de l'aide au besoin.

Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
1.2 Converser sur des sujets variés	_____	_____	_____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conversation brève et pertinente ▪ Curiosité explicite envers les sujets qui intéressent la clientèle ▪ Discrétion de circonstance en tout temps 			

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
1.3 Cerner les besoins des convives			
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Poser des questions ◇ Identifier les goûts, les attentes et les contraintes de la clientèle ◇ Décoder et interpréter les signes non verbaux ◇ Anticiper les demandes durant le repas 	_____	_____	_____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinence des questions posées aux convives ▪ Identification appropriée des besoins, préférences et contraintes de la clientèle ▪ Besoins cernés au moment opportun ▪ Interprétation juste des messages non verbaux ▪ Anticipation correcte des besoins de la clientèle en fonction de l'évolution du repas 			

Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
1.4 Recevoir et traiter les commentaires et les plaintes <ul style="list-style-type: none"> ◇ Vérifier la satisfaction de la clientèle ◇ Utiliser des techniques d'écoute active ◇ Appliquer une procédure de traitement de plainte ◇ Proposer des solutions 	 _____ _____ _____ _____	 _____ _____ _____ _____	 _____ _____ _____ _____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification systématique de la satisfaction de la clientèle ▪ Utilisation appropriée des techniques d'écoute active et de reformulation ▪ Sources d'insatisfaction correctement et rapidement identifiées ▪ Application rigoureuse de la procédure de traitement des commentaires et des plaintes de l'établissement ▪ Transmission précise et complète du commentaire ou de la plainte au superviseur ou à la superviseuse, ou à la personne concernée ▪ Clarté de l'information transmise à la clientèle sur le suivi apporté aux commentaires et aux plaintes ▪ Pertinence des solutions suggérées en fonction des besoins de la clientèle et des contraintes de l'établissement 			

Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
1.5 Traiter les cas de clients ou clientes difficiles ◇ Intervenir auprès des clients ou clientes difficiles ◇ Appliquer des procédures d'intervention pour régler la situation	_____ _____	_____ _____	_____ _____
Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage <ul style="list-style-type: none"> ▪ Attitude appropriée en présence de comportements difficiles ▪ Application adéquate des procédures d'intervention de l'établissement selon le type de situation ▪ Cas de clients ou clientes difficiles traités rapidement et sans hésitation ▪ Aide demandée au moment opportun 			

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
1.6 Gérer ses réactions émotives ◇ Maintenir un comportement professionnel ◇ Réagir positivement en toute situation	_____ _____	_____ _____	_____ _____
Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voix et gestuelle calmes et posées en tout temps ▪ Tact approprié à chaque situation ▪ Réaction positive et constructive en présence de contrariété ▪ Comportement professionnel en tout temps 			

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « Être capable de cultiver la relation avec la clientèle » sont les suivantes.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ En salle, au bar, à la terrasse et au téléphone
- ◇ À partir :
 - ◇ Des relations établies avec la clientèle
 - ◇ Des convenances et de l'étiquette en usage
 - ◇ Des directives, des politiques, des procédures ainsi que des normes de service à la clientèle prescrites par l'établissement
- ◇ À l'aide :
 - ◇ De documents tels que les cartes-commentaires, les formulaires de plainte, etc.
 - ◇ De documents et d'informations rendus disponibles par l'établissement, tels que des documents touristiques
- ◇ En tenant compte :
 - ◇ Des façons de faire en usage dans l'établissement
 - ◇ De la collaboration avec le personnel à l'accueil, avec le ou la responsable de salle, le sommelier ou la sommelière, les cuisiniers ou cuisinières, et le ou la propriétaire
 - ◇ Des caractéristiques de la clientèle et du niveau d'affluence du moment
 - ◇ Des menus de l'établissement
 - ◇ Des normes d'hygiène et de salubrité
 - ◇ Des règles de santé et de sécurité au travail
 - ◇ Des lois en vigueur

Nous, soussignés, confirmons que l'apprenti ou l'apprentie a acquis l'ensemble des éléments de compétence du module 1 et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence suivante :

« Être capable de cultiver la relation avec la clientèle »

Signature apprenti/apprentie

**Signature compagnon/
compagne d'apprentissage**

Signature employeur

Date _____

Module 2

La mise en place

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer la mise en place.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons qui effectue la mise en place se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de qualité et les objectifs de productivité de l'établissement.
- ◇ Respecte les consignes de son superviseur ou de sa superviseure.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité au travail, ainsi que d'hygiène et de salubrité.
- ◇ Respecte les lois, agit avec honnêteté.

Méthodes de travail

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Travaille avec méthode, soin, minutie et souci du détail.
- ◇ Utilise son sens de l'observation, ainsi que son sens de l'ordre et de l'esthétisme.
- ◇ Utilise adéquatement les outils et les équipements appropriés.
- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité.
- ◇ Évite le gaspillage.

Communication et collaboration

- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Communique de façon respectueuse, polie et courtoise.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe.

Esprit de décision

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives, fait confiance à son jugement.

Adaptabilité et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions, modifie ses plans ou sa routine au besoin.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

Compétence 2 : Être capable d'effectuer la mise en place

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
2.1 Aménager la salle	_____	_____	_____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformité de l'aménagement des lieux par rapport aux besoins exprimés ou au plan de salle demandé ▪ Commodité de la disposition du mobilier ▪ Esthétisme et propreté appropriés des aménagements ▪ Utilisation adéquate de techniques de lavage ou de manutention de matériel lourd ▪ Aménagement discret de la salle en présence de la clientèle 			

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
2.2 Préparer les aires de service	_____	_____	_____
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Vérifier la disponibilité et la qualité des stocks nécessaires dans les aires de service ◇ Approvisionner les aires de service en fournitures, en condiments et en nourriture ◇ Assurer la rotation des stocks périssables ◇ Présenter des suggestions d'achat pour remplacer les produits manquants 	_____	_____	_____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Application systématique des règles de rotation des stocks d'aliments ▪ Évaluation juste des stocks à préparer pour chaque aire de service ▪ Rapidité et efficacité de l'approvisionnement des aires de service ▪ Préparation adéquate des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place ▪ Pertinence des suggestions d'achat et de maintenance 			

Compétence 2 : Être capable d'effectuer la mise en place

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
<p>2.3 Dresser et entretenir les tables</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Vérifier la propreté du mobilier, du plancher et des accessoires ◇ Astiquer le matériel de table ◇ Placer les couverts, les assiettes, les verres, les condiments et les décorations ◇ Ajuster les verres et les couverts durant le service 	 _____ _____ _____ _____	 _____ _____ _____ _____	 _____ _____ _____ _____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinence du matériel placé sur les tables en fonction des menus et des commandes ▪ Propreté et hygiène adéquates du matériel de table, du mobilier et du plancher de sa section ▪ Protocole de dressage de table respecté ▪ Esthétisme approprié et disposition précise du matériel sur les tables ▪ Rapidité et efficacité de la mise en place des tables ▪ Ajustement des tables au moment opportun durant le service 			

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
<p>2.4 Débarrasser les tables et les aires de service</p>	_____	_____	_____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation des techniques appropriées, sécuritaires et hygiéniques de débarrassage ▪ Rapidité et efficacité du débarrassage des tables ▪ Débarrassage discret et silencieux 			

Compétence 2 : Être capable d'effectuer la mise en place

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
<p>2.5 Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Nettoyer les équipements et le matériel de salle ◇ Tenir ses aires de travail propres et en ordre ◇ Emballer les aliments en vue de leur conservation ◇ Éliminer les déchets ◇ Faire le ménage complet des aires de travail 	 	 	
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Application des techniques appropriées de nettoyage et d'assainissement ▪ Choix approprié et sécuritaire des produits de nettoyage en fonction du travail à effectuer ▪ Aires de travail rangées et nettoyées en tout temps conformément aux normes de l'établissement ▪ Emballage, étiquetage et rangement adéquats des aliments ▪ Élimination appropriée et sécuritaire des matières recyclables, des déchets organiques et des autres déchets ▪ Exécution rapide et efficace de l'entretien des équipements, du matériel et des lieux de travail 			

Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « Être capable d'effectuer la mise en place » sont les suivantes.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Réalisation autonome
- ◇ En collaboration avec le personnel de salle, de cuisine et d'entretien
- ◇ En présence ou non de la clientèle
- ◇ En salle, au bar, à la terrasse, aux aires de service, au cellier et dans les autres lieux d'entreposage
- ◇ En utilisant :
 - ◇ Les boissons, aliments et condiments qui sont sous la responsabilité du personnel de service
 - ◇ Le matériel de salle, les équipements et le matériel d'entretien
- ◇ À partir :
 - ◇ Des directives du supérieur immédiat ou de la supérieure immédiate
 - ◇ Des directives, des politiques, des procédures ainsi que des normes de service à la clientèle prescrites par l'établissement
 - ◇ Du plan de salle et des différents menus
 - ◇ Des réservations et des demandes particulières de la clientèle
- ◇ En tenant compte :
 - ◇ De l'achalandage anticipé et de l'achalandage observé
 - ◇ Du type de service de l'établissement
 - ◇ Des horaires de service (ouverture et fermeture)
 - ◇ Des imprévus du moment
 - ◇ Des règlements municipaux et des lois en vigueur
 - ◇ Des normes d'hygiène et de salubrité, ainsi que de santé et de sécurité au travail

Nous, soussignés, confirmons que l'apprenti ou l'apprentie a acquis l'ensemble des éléments de compétence du module 2 et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence suivante :

« Être capable d'effectuer la mise en place »

Signature apprenti/apprentie

**Signature compagnon/
compagne d'apprentissage**

Signature employeur

Date _____

Module 3

La prise de commandes

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de prendre et de transmettre les commandes.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons qui prend et transmet les commandes se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de service à la clientèle de l'établissement.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité au travail.

Méthodes de travail

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Travaille avec méthode.
- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité.
- ◇ Utilise les outils et les équipements appropriés.

Communication et collaboration

- ◇ Est à l'écoute.
- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Communique de façon respectueuse, polie et courtoise.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe.

Service à la clientèle

- ◇ Adopte une attitude positive, souriante et agréable, manifeste de l'entregent.
- ◇ S'informe avec curiosité et de manière proactive sur le menu et les produits.
- ◇ Répond aux besoins et aux préoccupations de la clientèle.
- ◇ Maintient un comportement calme et professionnel, même dans les situations de tension.
- ◇ Fait la promotion des services de l'établissement.

Esprit de décision

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives, fait confiance à son jugement.

Adaptabilité et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
<p>3.1 Recueillir des informations sur les menus et les produits</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Consulter différentes sources d'information ◇ Valider les informations auprès des personnes responsables ◇ Vérifier les particularités et caractéristiques de certains items 	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinence des sources d'information consultées ▪ Consultation efficace des outils de référence disponibles ▪ Identification adéquate et mise à jour régulière des informations à transmettre aux convives 			

Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
<p>3.2 Renseigner les convives sur les menus et les produits</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Présenter et expliquer les différents types de menus ◇ Décrire les mets et les boissons ◇ Renseigner les convives sur les délais de préparation et autres contraintes associées à certains produits ◇ Répondre aux questions ◇ Communiquer les dispositions de l'établissement relatives aux allergies 	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Description du menu attrayante, complète et sans hésitation ▪ Qualités culinaires ou gastronomiques des mets et boissons judicieusement mises en valeur ▪ Pertinence et exactitude des informations communiquées ▪ Réponses appropriées aux questions des convives ▪ Explications claires et concises ▪ Information adaptée à la clientèle et à ses besoins particuliers ▪ Justesse du vocabulaire utilisé ▪ Description claire des dispositions relatives aux allergies 			

Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
3.3 Conseiller la clientèle <ul style="list-style-type: none"> ◇ Aider les convives à choisir ◇ Présenter des suggestions ◇ Appliquer des techniques de vente 	 	 	
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation efficace et subtile des techniques de vente suggestive ▪ Utilisation appropriée des outils promotionnels ▪ Pertinence des conseils et des suggestions au regard des besoins de la clientèle ▪ Utilisation des techniques appropriées pour guider les convives dans leurs choix 			

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
3.4 Noter les commandes	 	 	
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Application appropriée du protocole de prise de commandes de l'établissement ▪ Utilisation adéquate des règles et codes de notation des commandes de l'établissement ▪ Rédaction complète et précise du bon de commande ▪ Exactitude de l'information notée par rapport aux besoins et aux demandes spéciales exprimés par les convives ▪ Efficacité de la prise de commandes 			

Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
3.5 Transmettre les commandes	_____	_____	_____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Utilisation adéquate du système ou de la méthode de transmission des commandes de l'établissement▪ Exactitude et clarté de l'information transmise par rapport aux commandes▪ Transmission en temps opportun des commandes aux personnes appropriées▪ Description appropriée des demandes particulières de la clientèle			

Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « Être capable de prendre et de transmettre les commandes » sont les suivantes.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ En salle, au bar et à la terrasse
- ◇ À partir :
 - ◇ Des directives, des politiques et des procédures, ainsi que des normes de service à la clientèle prescrites par l'établissement
 - ◇ Des techniques de vente et autres techniques de communication interpersonnelle
- ◇ En se référant :
 - ◇ Aux différents menus de l'établissement et à diverses sources d'information
 - ◇ Aux recettes et aux caractéristiques particulières de chaque plat et boisson, notamment les allergènes, le délai de préparation, le goût ou la texture et les ruptures de stock
- ◇ En utilisant le système de traitement des commandes de l'établissement
- ◇ En tenant compte :
 - ◇ Des façons de faire en usage dans l'établissement
 - ◇ Des caractéristiques et contraintes des convives
 - ◇ Des particularités de sa section, du nombre de clients et clientes à servir au même moment, ainsi que de l'étape du repas ou des besoins des autres convives
 - ◇ Des besoins et contraintes du personnel de la cuisine et des autres membres du personnel de salle
 - ◇ Des lois en vigueur dans la restauration

Nous, soussignés, confirmons que l'apprenti ou l'apprentie a acquis l'ensemble des éléments de compétence du module 3 et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence suivante :

« Être capable de prendre et de transmettre les commandes »

Signature apprenti/apprentie

**Signature compagnon/
compagne d'apprentissage**

Signature employeur

Date _____

Module 4

Le service des mets et des boissons

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons qui effectue le service des mets et des boissons se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de service à la clientèle de l'établissement.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité au travail.

Méthodes de travail

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Travaille avec méthode, soin, minutie et souci du détail.
- ◇ Utilise son sens de l'observation.
- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité.
- ◇ Utilise le matériel et les équipements appropriés.

Communication et collaboration

- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Communique de façon respectueuse, polie et courtoise.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe.

Service à la clientèle

- ◇ Adopte une attitude positive, souriante et agréable, manifeste de l'entregent.
- ◇ Répond aux besoins et aux préoccupations de la clientèle.
- ◇ Maintient un comportement calme et professionnel, même dans les situations de tension.

Esprit de décision

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives.

Adaptabilité et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

Compétence 4 : Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
4.1 Organiser le service <ul style="list-style-type: none"> ◇ Planifier le déroulement du service de chaque tablee ◇ Coordonner la réalisation des tâches entre les différentes tablees ◇ Synchroniser la sortie des plats avec la cuisine 	 	 	
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Détermination adéquate de la séquence des opérations de service d'une tablee et de l'ensemble de sa section ▪ Planification optimale du service en fonction d'une économie de pas et de mouvements ▪ Détermination juste des priorités de service en fonction des besoins de la clientèle et des contraintes opérationnelles du moment ▪ Coordination efficace avec la brigade de cuisine et les autres membres du personnel ▪ Entraide optimisée au sein de l'équipe 			

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
4.2 Préparer les boissons chaudes et froides	 	 	
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Choix approprié des ingrédients en fonction de la préparation à effectuer ▪ Utilisation stricte des quantités et des portions prévues dans la recette ▪ Choix pertinent et utilisation adéquate des outils et des équipements de préparation ▪ Application rigoureuse et sécuritaire des techniques de préparation et de présentation des boissons ▪ Minimisation des pertes ▪ Efficacité des opérations ▪ Respect des délais de préparation fixés 			

Compétence 4 : Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
4.3 Commander le service suivant d'une tablée	_____	_____	_____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Détermination juste du moment opportun pour appeler la suite du service d'une tablée ▪ Utilisation appropriée de la méthode pour commander la suite ▪ Coordination efficace et courtoise avec le personnel visé par la commande suivante 			

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
4.4 Servir les mets et les boissons			
◇ Prendre livraison des boissons et des plats à servir	_____	_____	_____
◇ Appliquer les techniques de service	_____	_____	_____
◇ Optimiser les opérations et les déplacements	_____	_____	_____
◇ Réapprovisionner les tables au cours du repas	_____	_____	_____
◇ Porter assistance aux autres membres du personnel de salle	_____	_____	_____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle rigoureux des plats et boissons à enlever ▪ Service sans délai des plats et boissons enlevés ▪ Repas appropriés servis aux convives appropriés ▪ Application correcte du protocole de service à la table et des règles de préséance de l'établissement ▪ Utilisation appropriée et sécuritaire des techniques et des outils de service de l'établissement ▪ Exécution efficace, rapide et sans hésitation des tâches et des déplacements durant le service ▪ Tables réapprovisionnées adéquatement selon les besoins de la clientèle pendant le service ▪ Collaboration assidue aux opérations des collègues de travail 			

Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons » sont les suivantes.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Réalisation autonome du service
- ◇ En collaboration avec le personnel du bar, de la cuisine et de la salle
- ◇ En salle, au bar, à la terrasse et aux aires de service
- ◇ À partir :
 - ◇ Des commandes et des exigences de chaque convive
 - ◇ Des techniques de service de l'établissement
 - ◇ Des directives, des politiques, des procédures ainsi que des normes de service à la clientèle prescrites par l'établissement
- ◇ À l'aide du matériel de salle ainsi que des ustensiles et de l'équipement de service
- ◇ En tenant compte :
 - ◇ Du type de boisson ou de plat à servir et de leurs caractéristiques
 - ◇ Des besoins et contraintes du personnel des différents services
 - ◇ Des caractéristiques et contraintes des convives
 - ◇ Des particularités de sa section, du nombre de clients ou clientes à servir au même moment, ainsi que de l'étape du repas ou des besoins des autres convives
 - ◇ Des normes d'hygiène et de salubrité, ainsi que de santé et de sécurité au travail

Nous, soussignés, confirmons que l'apprenti ou l'apprentie a acquis l'ensemble des éléments de compétence du module 4 et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence suivante :

« Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons »

Signature apprenti/apprentie

**Signature compagnon/
compagne d'apprentissage**

Signature employeur

Date _____

Module 5

Les opérations de facturation et d'encaissement

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons qui effectue les opérations de facturation et d'encaissement se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de service à la clientèle et les objectifs de productivité de l'établissement.
- ◇ Respecte les consignes de son superviseur ou de sa superviseure.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité au travail.
- ◇ Respecte les lois, agit avec honnêteté.

Méthodes de travail

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Travaille avec méthode et souci du détail.
- ◇ Utilise adéquatement les outils et les équipements appropriés.
- ◇ Cherche constamment à optimiser son efficacité.

Communication et collaboration

- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Communique de façon respectueuse, polie et courtoise.
- ◇ Agit avec une discrétion exemplaire, respecte l'intimité.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe, s'il y a lieu.

Esprit de décision

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives, fait confiance à son jugement.

Adaptabilité et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions, modifie ses plans ou sa routine au besoin.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

Compétence 5 : Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
5.1 Préparer le matériel de caisse	_____	_____	_____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparation adéquate et en quantité suffisante du matériel de caisse ▪ Mise en service appropriée des terminaux et imprimantes 			

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
<p>5.2 Préparer l'addition</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Saisir les données avec le terminal de point de vente ou la caisse enregistreuse ◇ Vérifier et imprimer l'addition 	<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identification au moment opportun des clients payeurs ▪ Précision du nombre d'additions et de convives associé à chaque client payeur ▪ Exécution correcte des opérations de saisie de données ▪ Calcul approprié des promotions et des gratuités ▪ Vérification systématique de l'addition ▪ Addition exacte, complète et sans erreur ▪ Utilisation efficace des terminaux ou caisses enregistreuses ▪ Rapidité et efficacité de la préparation de l'addition ▪ Conformité des factures par rapport aux lois 			

Compétence 5 : Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
5.3 Présenter l'addition	_____	_____	_____
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation de l'addition conforme aux normes de l'établissement et aux lois ▪ Réponses adéquates aux questions du client ou de la cliente au sujet de l'addition ▪ Exactitude des informations fournies sur les modalités de paiement ▪ Règlement rapide et discret des erreurs d'addition 			

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
<p>5.4 Percevoir les paiements</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Encaisser les paiements au comptant ◇ Traiter les paiements par carte de crédit ou de débit ◇ Traiter les gratuités, les corrections, les cartes-cadeaux et les bons de réduction 	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification rigoureuse des sommes perçues et remises ▪ Application stricte des règles et des méthodes relatives à la manipulation de l'argent ▪ Utilisation appropriée des systèmes de paiement par carte de débit et de crédit ▪ Manipulation sécuritaire et confidentielle des cartes de la clientèle ▪ Vérification systématique des informations nécessaires à l'encaissement par carte de crédit ▪ Vérification systématique des restrictions que comportent les cartes-cadeaux, les bons de réduction et les gratuités ▪ Rapidité du traitement des paiements ▪ Traitement discret des paiements erronés 			

Compétence 5 : Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
<p>5.5 Comptabiliser sa caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Balancer les entrées et les sorties d'argent ◇ Distinguer les sommes perçues sous différentes formes ◇ Préparer le rapport de caisse ◇ Préparer et remettre le dépôt ◇ Déclarer ses pourboires 	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comptes-clients (additions) fermés au moment opportun ▪ Caisse balancée ▪ Rapport de caisse complet et sans erreur ▪ Application stricte des règles de sécurité liées au dépôt de caisse ▪ Déclaration adéquate des pourboires 			

Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement » sont les suivantes.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Réalisation autonome
- ◇ En collaboration avec un caissier ou une caissière
- ◇ En salle, au bar, à la terrasse et aux terminaux de points de vente
- ◇ À partir :
 - ◇ De la liste des mets et boissons consommés par les convives
 - ◇ Des prix inscrits sur les menus
 - ◇ Des directives, des politiques, des procédures ainsi que des normes de service à la clientèle prescrites par l'établissement
- ◇ À l'aide d'une caisse enregistreuse ou d'un terminal de point de vente électronique, de terminaux de cartes de débit et de crédit et du matériel de caisse
- ◇ En tenant compte :
 - ◇ Des caractéristiques et contraintes de la clientèle, notamment la langue de communication et le temps disponible
 - ◇ Des particularités de sa section, du nombre de clients ou clientes à servir au même moment, ainsi que de l'étape du repas ou des besoins des autres convives
 - ◇ Des lois en vigueur.

Nous, soussignés, confirmons que l'apprenti ou l'apprentie a acquis l'ensemble des éléments de compétence du module 5 et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence suivante :

« Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement »

Signature apprenti/apprentie

**Signature compagnon/
compagne d'apprentissage**

Signature employeur

Date _____

Module 6 (complémentaire) Le service des vins

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer le service des vins.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons qui effectue le service des vins se distingue par les attitudes et comportements professionnels suivants :

Normes, règles et procédures

- ◇ Respecte les normes de service à la clientèle de l'établissement.
- ◇ Applique en tout temps les principes et les règles de santé et de sécurité au travail.
- ◇ Respecte les lois.

Méthodes de travail

- ◇ Respecte les méthodes de travail de l'établissement.
- ◇ Travaille avec méthode, soin, minutie et souci du détail.
- ◇ Cherche constamment à améliorer son efficacité.
- ◇ S'informe avec curiosité et de manière proactive sur la carte des vins et les produits.
- ◇ Utilise le matériel et les équipements appropriés.

Communication et collaboration

- ◇ Communique de façon claire et précise.
- ◇ Cherche à vulgariser et à démocratiser les produits et la science du vin.
- ◇ Communique de façon respectueuse, polie et courtoise.
- ◇ Collabore avec les autres membres de l'équipe.

Service à la clientèle

- ◇ Adopte une attitude positive, souriante et agréable, manifeste de l'entregent.
- ◇ Est à l'écoute et répond aux besoins et aux préoccupations de la clientèle.
- ◇ Maintient un comportement calme et professionnel, même dans les situations de tension.

Esprit de décision

- ◇ Travaille de manière autonome.
- ◇ Prend des initiatives.

Adaptabilité et débrouillardise

- ◇ Reçoit bien les commentaires et s'efforce d'améliorer ses façons de faire.
- ◇ Devant l'imprévu, apporte des solutions.
- ◇ Demande de l'aide au besoin.

Compétence 6 : Être capable d'effectuer le service des vins

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
6.1 Décrire les vins ◇ Présenter la carte des vins ◇ Répondre aux questions	_____ _____	_____ _____	_____ _____
Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage <ul style="list-style-type: none"> ▪ Description claire, précise et attrayante des vins et de leurs caractéristiques ▪ Pertinence et exactitude des informations transmises ▪ Explications accessibles et concises ▪ Justesse du vocabulaire spécialisé utilisé 			

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
6.2 Suggérer des associations de mets et de vins	_____	_____	_____
Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suggestions cohérentes par rapport aux mets commandés ▪ Pertinence des conseils et des suggestions au regard des besoins, des goûts et du budget de la clientèle ▪ Mise en valeur appropriée des caractéristiques des vins 			

Compétence 6 : Être capable d'effectuer le service des vins

Éléments de la compétence	Date	Initiales apprenti/compagnon apprentie/compagne	
6.3 Appliquer les techniques de service du vin <ul style="list-style-type: none"> ◇ Vérifier la bouteille et sa température ◇ Présenter le vin ◇ Ouvrir la bouteille ◇ Faire goûter le vin ◇ Faire respirer ou décanter le vin ◇ Verser le vin 	 	 	
<p>Critères suggérés d'évaluation de l'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformité de l'apparence et de la température de la bouteille présentée par rapport aux normes de qualité de l'établissement ▪ Présentation du vin en conformité avec les normes de l'établissement ▪ Utilisation adéquate des techniques, du matériel et des outils de service des vins ▪ Application correcte du protocole et des règles de préséance de service des vins de l'établissement 			

Maîtrise de la compétence

Les conditions pour évaluer la maîtrise de la compétence « Être capable d'effectuer le service des vins » sont les suivantes.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ Réalisation autonome
- ◇ En collaboration avec le personnel du bar, le ou la responsable de salle, le sommelier ou la sommelière, le ou la chef
- ◇ En salle, au bar, à la terrasse ainsi qu'au cellier ou autre lieu d'entreposage des vins
- ◇ À l'aide du matériel pour servir le vin
- ◇ À partir :
 - ◇ Des commandes et exigences de chaque convive
 - ◇ Des techniques appropriées au service des différents types de vin
 - ◇ De la carte des vins et des associations de mets et de vins préétablies par l'établissement
 - ◇ De la documentation disponible sur les vins
 - ◇ Des directives, des politiques, des procédures ainsi que des normes de service à la clientèle prescrites par l'établissement
- ◇ En tenant compte :
 - ◇ Des différents menus
 - ◇ Des lois en vigueur dans la restauration
 - ◇ Des normes d'hygiène et de salubrité, ainsi que de santé et de sécurité au travail

Nous, soussignés, confirmons que l'apprenti ou l'apprentie a acquis l'ensemble des éléments de compétence du module 6 et, par conséquent, nous confirmons sa maîtrise de la compétence suivante :

« Être capable d'effectuer le service des vins »

Signature apprenti/apprentie

**Signature compagnon/
compagne d'apprentissage**

Signature employeur

Date _____

Annexes

Annexe 1

Nom de l'apprenti/apprentie :	N° carnet Emploi-Québec :
-------------------------------	---------------------------

APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

TITRE DU MODULE	PROFIL D'APPRENTISSAGE		SUIVI DE L'APPRENTISSAGE		
	À acquérir	À vérifier	Signature du représentant ou de la représentante d'Emploi-Québec	Date	Entente (n°)
OBLIGATOIRES					
1. La relation avec la clientèle					
2. La mise en place					
3. La prise de commandes					
4. Le service des mets et boissons					
5. Les opérations de facturation et d'encaissement					
COMPLÉMENTAIRE					
6. Le service des vins					

Annexe 2

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon/ de la compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin
Signature de l'employeur :		

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon/ de la compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin
Signature de l'employeur :		

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon/ de la compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin
Signature de l'employeur :		

RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR		
Nom		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon/ de la compagne d'apprentissage		
Entente	Début	Fin
Signature de l'employeur :		

Annexe 3

Documents suggérés en appui à l'apprentissage

Livres sur le service en restauration

Barraud, Jean-Marc. *Les techniques de service en restauration*, 2^e éd., Montréal, Chenelière/McGraw-Hill, 2002, 304 p.

Étant bien au fait de la réalité du marché, Jean-Marc Barraud analyse dans cet ouvrage l'évolution du service aux tables durant les dernières décennies, et ce, en s'appuyant sur des cadres théoriques empruntés à la sociologie, à la psychologie et à la communication. Son analyse met en évidence l'importance croissante des relations et de la vente dans le service aux tables. Elle permet également d'étudier les différentes formes de service offert dans divers types d'établissements.

Brunet, Michel. *Bons gestes en restauration*, Paris, Éditions BPI, 2006, 56 p.

Ferret, Christian. *Savoirs et techniques de restaurant*, Paris, Éditions BPI, tome 1 : 2004, 376 p., tome 2 : 2002, 380 p.

Livres et sites sur les aliments

<http://www.saveursdumonde.net>

Tout sur les produits de A à Z : histoire, propriétés médicinales, fiches culinaires, recettes, etc.

<http://www.csmoca.org>

Guides de référence sur différentes familles d'aliments vendus au Québec, produits par le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation :

- ◇ *Guide des viandes et volailles vendues au Québec*
- ◇ *Guide des fromages et des charcuteries au Québec*
- ◇ *Guide des fruits et des légumes au Québec*
- ◇ *Poissons, Poissonniers, Poissonnières – Le Guide de la poissonnerie au Québec*

Ces guides contiennent plusieurs informations détaillées sur ces aliments, ce qui permet notamment de les identifier et de les différencier. Ils indiquent également les modes de conservation appropriés pour chacun de ces aliments.

QA international. *L'Encyclopédie visuelle des aliments*, Montréal, Les éditions Québec Amérique, 2008. (En librairie)

Explorez l'univers des aliments. Découvrez leur origine, leur valeur nutritive et leurs préparations culinaires à travers un voyage illustré. Il ne s'agit pas d'un livre de recettes, mais bel et bien d'un outil de référence qui vous offre l'occasion de découvrir de nouveaux produits, ou d'accroître vos connaissances. Chacun des aliments étudiés est illustré et fait l'objet d'une description détaillée.

QA international. *La mini-encyclopédie des aliments*, Montréal, Les éditions Québec Amérique, 2008. (En librairie)

Version compacte de *L'Encyclopédie visuelle des aliments*.

Livres de base sur le vin

Casamayor, P. *Le vin en 80 questions*, Paris, Hachette pratique, 2010.

McCarthy, E., et autres. *Le vin pour les nuls*, Paris, First, 5^e éd., 2011.

Orhon, J. *Harmonisez vins et mets*, Montréal, Les Éditions de l'Homme, 2004.

Sites Internet sur les boissons et les vins

Les sites traitant des boissons sont nombreux, variés et en constante évolution. Voici quelques suggestions :

- ◇ <http://www.espacecocktail.com> : site de la SAQ.
- ◇ <http://www.delirium-cocktails.com> : site québécois.
- ◇ <http://www.1001cocktails.com> : site français.

Quant aux sites Internet spécialisés sur le vin, ils sont très nombreux et tous plus intéressants les uns que les autres, à commencer par celui de la Société des alcools du Québec : www.saq.com

Les documents qui suivent peuvent être téléchargés ou commandés par la poste. Pour vous les procurer, entrez leur nom dans un moteur de recherche, ou allez sur le site de l'organisme qui les publie.

Service en restauration

<http://www.technorestor.org>

- ◇ *Les différents concepts de restauration*
- ◇ *Les différents types de service*
- ◇ *Les locaux en restauration*
- ◇ *Le mobilier, le matériel et le linge au restaurant*
- ◇ *Le nappage d'une table carrée, rectangle et ronde*
- ◇ *La disposition du matériel pour un couvert à la carte et pour un couvert à menu fixe*
- ◇ *Le débarrassage en salle*
- ◇ *Les menus et cartes*
- ◇ *Le service des vins au restaurant*
- ◇ *Le service des vins rouges*
- ◇ *Le service des vins blancs*
- ◇ *Les Accords Mets et Vins*
- ◇ *Plusieurs autres fiches spécialisées*

Hygiène et salubrité

Guides du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ). <http://www.mapaq.gouv.qc.ca>

- ◇ *Nettoyage et assainissement dans les établissements alimentaires*
- ◇ *Guide du manipulateur d'aliments*
- ◇ *Votre carnet d'information sur les allergies alimentaires*
- ◇ *Les bonnes pratiques d'entreposage*
- ◇ *Les fruits et les légumes du Québec.* Ce document contient des chartes sur la durée de conservation des fruits et des légumes.
- ◇ *Thermoguide.* Ce document (disponible également en format affiche couleur) contient des fiches indiquant les durées d'entreposage à respecter au réfrigérateur et au congélateur pour les aliments périssables et moins périssables.

Santé et sécurité en cuisine

La Section « Santé et sécurité » du site de l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) contient plusieurs outils très explicites et très utiles concernant la santé et la sécurité, tels que des manuels de formation, des capsules vidéo, des programmes d'intégration « SST » selon le type de poste, ainsi que des jeux pour l'apprentissage.
<http://www.restaurateurs.ca>

Guide publié par le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.
<http://www.cchst.ca>

- ◇ *Guide santé-sécurité des services alimentaires.* Axé sur la pratique, ce guide contient une foule de conseils pratiques très utiles pour toute personne travaillant en restauration. Petit, il tient dans la poche. On peut aussi le commander par la poste.

Guides publiés par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).
<http://www.csst.qc.ca>

- ◇ *Dans les cuisines de restaurants, la prévention commence par des appareils sécuritaires!* Cette pochette contient une série de fiches visant à prévenir les accidents attribuables à l'utilisation des appareils électriques (ex. : machine à café) dans les établissements de restauration. Elle fournit également une brève description du type d'accidents du travail survenant dans ce genre d'établissement.
- ◇ *Pour un plancher cinq étoiles.* Ce dépliant illustre les moyens de prévenir les chutes attribuables aux planchers glissants dans les établissements de restauration.
- ◇ *SIMDUT – Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail – Un passeport pour la santé et la sécurité.*