

3

ALIMENTATION
HÔTELLERIE,
RESTAURATION

SERVICE DE LA RESTAURATION

*AZV-006
5029*

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME
TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS
RAPPORTS DES DONNÉES RECUEILLIES

ÉDITION PROVISOIRE

ALIMENTATION HÔTELLERIE, RESTAURATION

SERVICE DE LA RESTAURATION

*AZV-006
5029*

**TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME
TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS
RAPPORTS DES DONNÉES RECUEILLIES**

ÉDITION PROVISoire

FÉVRIER 1993

Avertissement au lecteur

Ce document renferme, entre autres, une seconde version des tableaux d'analyse du programme et des tableaux de spécifications. Ces tableaux sont accompagnés de notes spécifiques à l'évaluation de chacun des modules. Ces notes destinées aux rédacteurs des épreuves, sont rassemblées sous le titre «Rapport des données recueillies».

Le matériel présent devrait être mis en application dans la préparation des épreuves de sanction des études.

Si des informations additionnelles s'avèrent nécessaires ou, simplement, si vous désirez communiquer vos commentaires, n'hésitez pas à nous contacter.

Informations au lecteur

Des informations générales concernant l'évaluation en vue de la sanction des études sont données dans le «*Guide général d'évaluation*», lequel a fait l'objet d'une diffusion dans toutes les régions du Québec. À titre de renseignement, voici la table des matières de ce document.

Présentation

1. Renseignements généraux

1.1 Principes

- 1.1.1 Accessibilité
- 1.1.2 Concept de compétence

1.2 Évaluation des apprentissages en formation professionnelle

- 1.2.1 Évaluation des apprentissages et approche de curriculum
- 1.2.2 Interprétation critérielle
- 1.2.3 Évaluation multidimensionnelle
- 1.2.4 Stratégies d'évaluation
- 1.2.5 Processus systématique d'élaboration du matériel d'évaluation
- 1.2.6 Évaluation cours par cours
- 1.2.7 Temps alloué à l'évaluation
- 1.2.8 Moment où l'on administre les épreuves
- 1.2.9 Notation et expression des résultats
- 1.2.10 Reprises et récupération

2. Sanction des études

- 2.1 Transmission des résultats
- 2.2 Reconnaissance des crédits
- 2.3 Relevé de notes
- 2.4 Relevé de compétences
- 2.5 Délivrance des diplômes

3. Élaboration et administration des épreuves

3.1 Partage des responsabilités

- 3.1.1 Responsabilité du Ministère
- 3.1.2 Responsabilité et participation de l'établissement scolaire

3.2 Épreuves préparées par le Ministère

- 3.2.1 Nature et composantes des épreuves
- 3.2.2 Diffusion des épreuves

3.3 Épreuves préparées par un établissement scolaire

3.4 Administration des épreuves

- 3.4.1 Planification pour l'ensemble des épreuves
- 3.4.2 Administration d'une épreuve pratique
- 3.4.3 Administration d'une épreuve théorique
- 3.4.4 Administration d'une épreuve d'évaluation de la participation à une activité de formation

De plus, lorsque l'élaboration des épreuves ministérielles est terminée, l'Équipe de l'évaluation rédige un Guide d'évaluation spécifique pour chacun des programmes d'études. Voici une table des matières typique d'un tel guide :

Présentation

1. Tableau-synthèse des épreuves

- 1.1 Cours transférable
- 1.2 Numéro de module
- 1.3 Responsabilité de l'épreuve
- 1.4 Type d'évaluation
- 1.5 Nombre maximal de candidats et durée de l'épreuve
- 1.6 Nombre de questions
- 1.7 Seuil de réussite
- 1.8 Disponibilité des épreuves

2. Informations complémentaires concernant les épreuves ministérielles

- 2.1 Durée des épreuves pratiques
- 2.2 Préparation des séances pour certaines épreuves pratiques
- 2.3 Particularités du déroulement et de la notation des épreuves pratiques
- 2.4 Particularités des fiches de travail
- 2.5 Particularités concernant la gestion de l'application des règles de santé et sécurité
- 2.6 Particularités des seuils de réussite des épreuves pratiques
- 2.7 Modalités de reprise pour certaines épreuves pratiques

3. Lexique

4. Mécanismes de rétroaction

Annexes

Ce document est distribué par l'Équipe de l'évaluation.

SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Nombre de modules : 18
Durée en heures : 900
Valeur en crédits : 60

Service de la restauration
Codes du programme : SIMCA : AZV - 006
 SESAME : 5029

SIMCA	SESAME		TITRE DU MODULE	DURÉE ¹	STATUT ²
ACO 186	404-011	1.	Métier et démarche de formation	15	L
ACO 187	404-021	2.	Règles d'hygiène et de sécurité	15	L
ACO 188	404-034	3.	Conversation avec la cliente ou le client	60	L
ACO 189	404-041	4.	Attitudes et comportements	15	L
ACP 181	404-053	5.	Mise en place	45	L
ACP 182	404-061	6.	Accueil des clientes ou des clients	15	L
ADC 184	404-074	7.	Explication des menus	60	L
ACP 184	404-082	8.	Prise des commandes	30	L
ACP 185	404-092	9.	Opérations de caisse	30	L
ACP 186	404-105	10.	Service des boissons	75	M
ACP 187	404-114	11.	Service des mets	60	M
ACP 188	404-122	12.	Service des petits déjeuners	30	L
ACP 189	404-135	13.	Service à l'assiette avec plateau	75	M
ACQ 181	404-146	14.	Service à l'assiette sans plateau	90	L
ACQ 182	404-155	15.	Service à la pince et au guéridon	75	M
ACQ 183	404-163	16.	Service des banquets	45	L
ACQ 184	404-177	17.	Intégration au milieu de travail	105	L
ADC 185	404-184	18.	Suggestion de vins et de boissons	60	L

1 Quinze heures valent une unité.

2 Le statut peut être ministériel (M) ou local (L).

Ce programme conduit au certificat d'études professionnelles en **Service de la restauration**.

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-011 / ACO 186

N° ET TITRE DU MODULE : 1 - MÉTIER ET DÉMARCHE DE FORMATION

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-011 / ACO 186
N° ET TITRE DU MODULE: 1 - MÉTIER ET DÉMARCHE DE FORMATION
INTENTION POURSUIVIE: Se situer au regard du métier et de la démarche de formation

Activités de formation	App. %	Éva. %	Manifestations (de la participation)
<p>PHASE 1 : Information sur le métier.</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'informer sur le marché du travail en services de la restauration : milieu de travail, perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement et de mutation. - S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi : fonctions de travail, règles d'éthique professionnelle, conditions de travail, droits et responsabilités des serveurs et serveuses. - Présenter des données recueillies au cours d'une rencontre de groupe et discuter de sa perception du métier : avantages, inconvénients, exigences. 	40	45	<ul style="list-style-type: none"> • Recueille des données sur la majorité des sujets traités. • Exprime convenablement sa perception du métier en faisant le lien avec les données recueillies.
<p>PHASE 2 : Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discuter des habiletés, aptitudes, habitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier. 	40	25	<ul style="list-style-type: none"> • Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier.

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes: 404-011 / ACO 186
N° ET TITRE DU MODULE:	1 - MÉTIER ET DÉMARCHE DE FORMATION	
INTENTION POURSUIVIE:	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	

Activités de formation	App. %	Éva. %	Manifestations (de la participation)
<ul style="list-style-type: none"> - S'informer sur le projet de formation : programme d'études, démarche de formation, modes d'évaluation, sanction des études. - Discuter de la pertinence du programme de formation par rapport à la situation de travail du serveur et de la serveuse. - Faire part de ses premières réactions face au métier et à la formation. <p style="text-align: center;">PHASE 3 : Évaluation et confirmation de son orientation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produire un rapport dans lequel on doit : <ul style="list-style-type: none"> - préciser ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts pour le métier; - évaluer son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier avec ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts. 	20	30	<ul style="list-style-type: none"> • Fait un examen sérieux des documents déposés. • Écoute attentivement les explications. • Exprime convenablement sa perception du programme de formation. • Exprime clairement ses réactions face au métier et à la formation. • Produit un rapport contenant : <ul style="list-style-type: none"> - une présentation sommaire de ses goûts, ses aptitudes et de ses intérêts; - des explications sur son choix d'orientation en faisant, de façon explicite, les liens demandés.

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-011 / ACO 186

N° ET TITRE DU MODULE: 1 - MÉTIER ET DÉMARCHE DE FORMATION

INTENTION POURSUIVIE: Se situer au regard du métier et de la démarche de formation

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
PHASE 1 :			
1. Recueille des données sur la majorité des sujets traités.	30	1.1 Possède des données sur un certain nombre des sujets suivants : milieux de travail , perspectives d'emploi et de rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, fonctions de travail, règles de l'éthique professionnelle, conditions de travail, droits et responsabilités des serveurs et des serveuses.	30
2. Exprime convenablement sa perception du métier au moment d'une rencontre de groupe en faisant le lien avec les données recueillies.	15	2.1 Présente ce qui lui apparaît comme étant des avantages et des inconvénients du métier.	15
PHASE 2 :			
3. Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier.	15	3.1 Donne son opinion sur au moins une (1) des exigences du métier et la justifie avec au moins un (1) argument pertinent.	15
4. Exprime convenablement sa perception du programme de formation.	10	4.1 Donne son opinion sur le programme de formation et la justifie avec au moins un (1) argument pertinent.	10

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 1 - MÉTIER ET DÉMARCHE DE FORMATION

Codes: 404-011 / ACO 186

Items	Remarques
<p>Données de l'épreuve</p> <p>Informations sur les éléments-critères</p> <p>PHASE 1 :</p>	<p>L'évaluation de la participation doit se faire à chacune des phases de l'objectif au moyen d'une grille préparée à cet effet.</p> <p>1.1 Possède des données sur un certain nombre des sujets. Il est très important que le candidat possède des données sur la majorité des sujets donnés.</p> <p>2.1 Présente ce qui apparaît comme étant des avantages et des inconvénients du métier. Pour cet élément-critère, on suggère que l'évaluation soit faite au moment d'une rencontre de groupe.</p> <p>Le candidat est averti à l'avance qu'il doit connaître les données sur les différents sujets puisque la démarche pourrait être la suivante :</p> <p>Dans un premier temps, on demande au candidat d'écrire ce qui lui semble des avantages et des inconvénients.</p> <p>Dans un deuxième temps, chaque candidat s'exprime sur ce qu'il vient d'écrire.</p> <p>On acceptera que les candidats répètent des avantages et des inconvénients mentionnés auparavant par un autre candidat.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 1 - MÉTIER ET DÉMARCHE DE FORMATION

Codes: 404-011 / ACO 186

Items	Remarques
PHASE 2 :	<p>3.1 Donne son opinion sur au moins une (1) des exigences du métier et la justifie avec au moins un (1) argument pertinent. On suggère que l'enseignant amorce la discussion par une brève présentation des principales exigences du métier et demande au candidat de se préparer à commenter une de ces exigences.</p> <p>4.1 Donne son opinion sur le programme de formation et la justifie avec au moins un (1) argument pertinent. On suggère que l'enseignant présente plusieurs aspects du programme de formation et demande au candidat de se préparer à commenter un de ces aspects.</p> <p>Exemples des aspects du programme de formation :</p> <ul style="list-style-type: none">- les compétences du programme;- la durée de la formation;- le temps alloué à la théorie et à la pratique;- les stages;- les conditions d'évaluation;- le seuil de passage, etc. <p>On acceptera que le candidat commente des éléments qui ont déjà été apportés par un autre candidat sous une autre forme.</p> <p>Pour la phase 2, on tolérera un manquement sur 3.1 ou 4.1.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-021 / ACO 187

N° ET TITRE DU MODULE : 2 - RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 2 - RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ
COMPORTEMENT ATTENDU: Utiliser les règles et les mesures d'hygiène et de sécurité

Codes: 404-021 / ACO 187

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Observer des mesures d'hygiène et de sécurité personnelles.	35	40	<ul style="list-style-type: none"> • La posture de travail. • Le port des vêtements de travail. • La propreté et l'hygiène personnelle. 	P
Entretien l'équipement et le poste de travail.	25	25	<ul style="list-style-type: none"> • L'entretien du poste de travail. • Le propreté de l'équipement et du matériel. 	P
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité propres à la manipulation des mets et des boissons.	10	15	<ul style="list-style-type: none"> • La manipulation des mets et des boissons. 	P
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité propres à la manipulation de l'équipement, du matériel et des produits à risque.	30	20	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation de l'équipement. • L'utilisation du matériel. • L'utilisation des produits à risque. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes:	404-021 / ACO 187
N° ET TITRE DU MODULE:	2 - RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ	Durée de l'épreuve:	30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU:	Utiliser les règles et les mesures d'hygiène et de sécurité		

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Observer des mesures d'hygiène et de sécurité personnelles.	PS	1. La posture de travail.	10	1.1 A maintenu une bonne posture de travail.	10
		2. Le port des vêtements de travail.	15	2.1 A porté des vêtements de travail adéquats.	10
				2.2 S'est chaussé de façon convenable.	5
Entretenir l'équipement et le poste de travail.	PS	3. La propreté et l'hygiène personnelle.	15	3.1 A une présentation soignée et une hygiène impeccable.	15
		4. L'entretien du poste de travail.	15	4.1 A maintenu son poste de travail propre et en ordre.	15
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité propres à la manipulation des mets et des boissons.	PS	5. La propreté de l'équipement et du matériel.	10	5.1 A appliqué adéquatement les méthodes de nettoyage de l'équipement et du matériel.	10
		6. La manipulation des mets et des boissons.	15	6.1 A respecté les mesures d'hygiène relatives à la manipulation des mets et des boissons.	15

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-021 / ACO 187
N° ET TITRE DU MODULE: 2 - RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ **Durée de l'épreuve:** 30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU: Utiliser les règles et les mesures d'hygiène et de sécurité

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité propres à la manipulation de l'équipement, du matériel et des produits à risque.	PS	7. L'utilisation de l'équipement.	6	7.1 A vérifié le bon fonctionnement de l'équipement et du matériel avant son utilisation.	6
		8. L'utilisation du matériel.	7	8.1 A utilisé selon les bonnes techniques les instruments tranchants.	7
		9. L'utilisation des produits à risque.	7	9.1 A utilisé les produits à risque de façon sécuritaire.	7

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 2 - RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Codes: 404-021 / ACO 187

Items	Remarques
Données de l'épreuve	<p>Il s'agit ici d'une épreuve pratique qui consiste à vérifier l'application des règles et des mesures d'hygiène, de santé et de sécurité.</p> <p>L'épreuve se déroulera dans les locaux de service.</p> <p>Les connaissances acquises au cours de ce module seront évaluées à partir de situations simulées qui devront refléter plusieurs tâches du métier telles que : mise en place de la salle à manger et de l'office, service, débarrassage des lieux, etc.</p> <p>Certaines situations nécessiteront la participation d'un ou de plusieurs élèves.</p> <p>Lors de la réalisation de ces tâches, il n'y aura aucune évaluation portant sur la qualité des résultats obtenus à ces tâches. L'évaluation portera essentiellement sur les aspects hygiène, santé et sécurité.</p>
Informations sur les éléments-critères	<p>1.1 A maintenu une bonne posture de travail On observera cet aspect au moment du transport de plateaux, de tables ou autres objets lourds. Cet élément ne vise pas l'évaluation de l'esthétique de la posture, de la démarche, etc.</p> <p>2.1 A porté des vêtements de travail adéquats. Un vêtement adéquat est un vêtement suffisamment ample pour permettre une souplesse dans les mouvements durant l'exécution d'un travail, de confection convenant au besoin de la profession, assurant le confort de la personne et répondant aux règles d'hygiène.</p> <p>2.2 S'est chaussé de façon convenable. Est chaussé de façon sécuritaire et confortable (souliers fermés).</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-021 / ACO 187

N° ET TITRE DU MODULE: 2 - RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Items	Remarques
<p>Informations sur les éléments-critères (suite)</p> <p>Seuil de réussite</p> <p>Règles de verdict</p>	<p>4.1 A maintenu son poste de travail propre et en ordre. Durant l'épreuve, le candidat devra donner la preuve qu'il respecte l'hygiène publique et les règlements municipaux et qu'il se soucie des dangers dus à la négligence. Cet élément-critère devrait être évalué au moment où le candidat est responsable de l'office.</p> <p>8.1 A utilisé selon les bonnes techniques les instruments tranchants. On observera l'aspect sécurité de la technique.</p> <p>9.1 A utilisé les produits à risque de façon sécuritaire Les produits à risque qui pourront servir dans cette épreuve sont : l'alcool à brûler, l'eau de javel, nettoyeur à argenterie ou à cuivre, etc.</p> <p>80 %</p> <p>Les éléments-critères 3.1, 4.1 et 6.1 doivent être obligatoirement réussis.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-034 / ACO 188

N° ET TITRE DU MODULE : 3 - CONVERSATION AVEC LA CLIENTE OU LE CLIENT

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-034 / ACO 188

N° ET TITRE DU MODULE: 3 - CONVERSATION AVEC LA CLIENTE OU LE CLIENT

COMPORTEMENT ATTENDU: Converser avec la cliente ou le client

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Établir le contact avec le client.	25	20	<ul style="list-style-type: none"> • Le choix du style d'approche • La qualité du contact. 	P
Répondre à des questions sur différents sujets.	20	10	<ul style="list-style-type: none"> • La qualité des réponses. 	P
Informé le client sur les points d'intérêt locaux.	20	10	<ul style="list-style-type: none"> • La qualité des informations. • La variété des informations. 	P
Échanger sur des sujets d'actualité.	20	5	<ul style="list-style-type: none"> • Le niveau de connaissance des sujets d'actualité. 	P
Mettre fin à la conversation.	15	5	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation des moyens pour mettre fin à une conversation. 	P
Converser avec le client.	--	50	<ul style="list-style-type: none"> • La qualité du langage. • L'adaptation du discours. • Le respect de l'opinion du client. • Le respect des règles de communication. • La manifestation de comportements et d'attitudes professionnels. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-034 / ACO 188
N° ET TITRE DU MODULE: 3 - CONVERSATION AVEC LA CLIENTE OU LE CLIENT **Durée de l'épreuve:** 30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU: Converser avec la cliente ou le client

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Établir le contact avec le client.	PS	1. Le choix du style d'approche.	10	1.1 A fait preuve de discernement dans le choix du style d'approche.	10
		2. La qualité du contact.	10	2.1 A respecté les règles d'éthique propres à l'approche.	10
Répondre à des questions sur différents sujets.	PS	3. La qualité des réponses.	10	3.1 A limité sa réponse aux informations essentielles.	5
				3.2 A donné une réponse précise.	5
Informé le client sur les points d'intérêt locaux.	PS	4. La qualité des informations.	5	4.1 A fourni toutes les réponses requises.	5
		5. La variété des informations.	5	5.1 A pu informer le client sur plusieurs points d'intérêts locaux.	5
Échanger sur des sujets d'actualité.	PS	6. Le niveau de connaissance des sujets d'actualité.	5	6.1 A échangé pertinemment avec le client sur plusieurs sujets d'actualité.	5
Mettre fin à la conversation.	PS	7. L'utilisation des moyens pour mettre fin à une conversation.	5	7.1 A agi avec finesse pour mettre fin à la conversation.	5

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-034 / ACO 188
N° ET TITRE DU MODULE: 3 - CONVERSATION AVEC LA CLIENTE OU LE CLIENT **Durée de l'épreuve:** 30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU: Converser avec la cliente ou le client

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Converser avec le client.	PS	8. La qualité du langage.	10	8.1 A maintenu un langage correct.	10
		9. L'adaptation du discours.	15	9.1 A respecté les convenances.	5
				9.2 A tenu compte des caractéristiques des personnes (âge, statut, etc.).	5
				9.3 A su déceler l'intérêt du client (durée de la conversation, signes de lassitude, etc.).	5
		10. Le respect de l'opinion du client.	5	10.1 N'a pas essayé de convaincre le client de son point de vue.	5
		11. Les respect des règles de communication.	5	11.1 A respecté les règles de communication verbales (écoute, volume, ton, etc.).	3
				11.2 A respecté les règles de communication non-verbales (regards, gestes, silences, etc.).	2

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-034 / ACO 188
N° ET TITRE DU MODULE: 3 - CONVERSATION AVEC LA CLIENTE OU LE CLIENT **Durée de l'épreuve:** 30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU: Converser avec la cliente ou le client

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
		12. La manifestation de comportements et d'attitudes professionnels.	15	12.1 A réussi à éviter la conversation sur des sujets hasardeux (ex. : politique). 12.2 A su garder un maintien irréprochable (politesse, prévenance, amabilité, etc.).	5 10

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-034 / ACO 188

N° ET TITRE DU MODULE: 3 - CONVERSATION AVEC LA CLIENTE OU LE CLIENT

Items	Remarques
Données de l'épreuve	<p>Cette épreuve sera composée de mises en situation durant lesquelles des clients fictifs simuleront la réalité. L'épreuve devra se dérouler en français et en anglais; pour ce faire, les clients fictifs devront parler les deux langues. L'épreuve se tiendra dans un local de classe.</p> <p>Note : Étant donné la difficulté que peut poser l'observation des comportements retenus dans cette épreuve, nous suggérons de filmer les mises en situation ou de ne pointer que la non-manifestation des comportements attendus. De plus, si au cours du jeu de rôle le candidat se retrouve dans l'impossibilité de répondre aux questions, l'examineur devra intervenir en formulant d'autres questions avant de porter un jugement final sur l'aspect observé.</p>
Informations sur les éléments-critères	<p>1.1 A fait preuve de discernement dans le choix du style d'approche. L'examineur assistera à la situation. À la fin de l'épreuve, il pourra, s'il juge bon de la faire, vérifier auprès des clients leur appréciation sur certains aspects de la situation. Par ailleurs, il devra questionner le candidat pour connaître les critères qui ont guidé celui-ci dans son choix du style d'approche.</p> <p>3.1 A limité sa réponse aux informations essentielles. L'examineur devra avoir en sa possession une banque de sujets susceptibles de présenter de l'intérêt pour les clients (spectacles et autres loisirs, les particularités de l'établissement et des établissements concurrents, etc.). Les sujets seront distribués au hasard aux clients.</p> <p>4.1 A fourni toutes les réponses requises. L'examineur devra avoir en sa possession une banque de points d'intérêts locaux susceptibles de présenter de l'intérêt pour le client. Les sujets seront distribués au hasard aux clients.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 3 - CONVERSATION AVEC LA CLIENTE OU LE CLIENT

Codes: 404-034 / ACO 188

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères (suite)	<p>5.1 A pu informer le client sur plusieurs points d'intérêts locaux. Les clients devront manifester de l'intérêt pour des sujets particuliers afin que le candidat puisse orienter ses réponses.</p> <p>6.1 A échangé pertinemment avec le client sur plusieurs sujets d'actualité. L'examineur devra avoir en sa possession une banque de sujets d'actualité susceptibles de présenter de l'intérêt pour les clients. Les sujets seront distribués au hasard aux clients.</p> <p>Note : Les éléments-critères 8.1 et 12.2 concernent l'ensemble de l'épreuve. L'examineur devra procéder à plusieurs observations pour chacun d'eux.</p> <p>9.2 A tenu compte des caractéristiques des personnes (âge, statut, etc.). L'examineur devra avoir en sa possession des fiches sur lesquelles le portrait type d'un client sera brossé. Les portraits seront distribués au hasard aux clients et le candidat devra s'adapter à ces caractéristiques dont quelques-unes (âge, sexe, statut) lui seront dévoilées au début de l'épreuve.</p> <p>9.3 A su déceler l'intérêt du client (durée de la conversation, signes de lassitude, etc.). Les clients devront manifester de l'intérêt ainsi que des signes de lassitude pour des sujets particuliers afin que le candidat puisse orienter ses réponses ou ajuster son comportement. Ils devront aussi tenter de prolonger la conversation au-delà des limites imparties au sujet.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 3 - CONVERSATION AVEC LA CLIENTE OU LE CLIENT

Codes: 404-034 / ACO 188

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères (suite) Seuil de réussite Règles de verdict	<p>10.1 N'a pas essayé de convaincre le client de son point de vue. Le client tentera de contredire le candidat sur au moins un point de vue.</p> <p>12.1 A réussi à éviter la conversation sur des sujets hasardeux (ex. : politique). Le client tentera d'amener le candidat sur des sujets hasardeux (politique, partisanerie, etc.).</p> <p>75 %</p> <p>Les éléments-critères 2.1, 8.1, 10.1 et 12.2 doivent être obligatoirement réussis.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-041 / ACO 189

N° ET TITRE DU MODULE : 4 - ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-041 / ACO 189
N° ET TITRE DU MODULE: 4 - ATTITUDES ET COMPORTEMENTS
INTENTION POURSUIVIE: Manifester des attitudes, des habitudes et des comportements professionnels

Activités de formation	App. %	Éva. %	Manifestations (de la participation)
<p>PHASE 1 : Information.</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'informer sur les principales habiletés cognitives et perceptuelles appréciées dans le métier. - S'informer sur les principales règles de conduite du métier. - Explorer certains domaines de croissance personnelle reliés au métier. 	30	20	<ul style="list-style-type: none"> • Prend connaissance, seul ou en équipe, des informations transmises. • Choisit des domaines de croissance personnelle dont il aimerait discuter en priorité.
<p>PHASE 2 : Appropriation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discuter de la nécessité d'acquérir certaines habiletés cognitives et perceptuelles. - Discuter de la nécessité de développer des réflexes et des automatismes d'auto-contrôle en vue de l'observance des règles de conduite du métier. 	30	40	<ul style="list-style-type: none"> • Donne son opinion sur la nécessité d'acquérir certaines habiletés cognitives et perceptuelles jugées nécessaires à l'exercice du métier. • Donne son opinion sur le bien-fondé des principales règles de conduite du métier. • Donne son opinion sur la nécessité d'acquérir des réflexes et des automatismes d'auto-contrôle en vue de faciliter l'observance de ces règles.

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-041 / ACO 189

N° ET TITRE DU MODULE: 4 - ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

INTENTION POURSUIVIE: Manifester des attitudes, des habitudes et des comportements professionnels

Activités de formation	App. %	Éva. %	Manifestations (de la participation)
<ul style="list-style-type: none"> - Discuter de la nécessité de conserver un souci constant de la qualité, de la méthode et du sens de l'organisation dans ses travaux. <p>PHASE 3 : Auto-évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Évaluer ses propres habiletés cognitives et perceptuelles au regard des exigences du métier. - Évaluer le niveau de développement de ses réflexes et automatismes au regard de l'observance des règles de conduite du métier. - Évaluer la qualité de ses relations avec ses collègues et les clients. - Évaluer sa performance dans l'accomplissement des travaux. 	40	40	<ul style="list-style-type: none"> • Donne son opinion sur l'importance de la qualité, de la méthode et du sens de l'organisation dans l'accomplissement des travaux en services de la restauration. <ul style="list-style-type: none"> • Remplit correctement les grilles d'auto-évaluation qui traitent : <ul style="list-style-type: none"> - de ses habiletés cognitives et perceptuelles; - du niveau de développement de ses réflexes et automatismes au regard des règles de conduite; - de la qualité de ses relations interpersonnelles; - de sa performance dans l'accomplissement des travaux.

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

1 / 3

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes: 404-041 / ACO 189
N° ET TITRE DU MODULE:	4 - ATTITUDES ET COMPORTEMENTS	
INTENTION VISÉE:	Manifester des attitudes, des habitudes et des comportements professionnels	

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
PHASE 1 :			
1. Prend connaissance, seul ou en équipe, des informations transmises.	15	1.1 Soumet à l'attention du groupe au moins un cas au regard des habiletés perceptuelles et cognitives à acquérir et en discute.	8
		1.2 Soumet à l'attention du groupe au moins un cas d'application des règles de conduite du métier et en discute.	7
2. Choisit des domaines de croissance personnelle dont il aimerait discuter en priorité.	5	2.1 Indique explicitement au moins un domaine de croissance personnelle et en discute.	5
PHASE 2 :			
3. Donne son opinion sur la nécessité d'acquérir certaines habiletés cognitives et perceptuelles jugées nécessaires à l'exercice du métier.	10	3.1 Prend position sur la nécessité d'au moins une de ces habiletés et la justifie explicitement avec au moins un argument pertinent.	10
4. Donne son opinion sur le bien-fondé des principales règles de conduite du métier.	10	4.1 Prend position sur l'opportunité d'adopter une ou plusieurs règles de conduite et la justifie explicitement avec au moins un argument pertinent.	10

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes: 404-041 / ACO 189
N° ET TITRE DU MODULE:	4 - ATTITUDES ET COMPORTEMENTS	
INTENTION VISÉE:	Manifester des attitudes, des habitudes et des comportements professionnels	

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
5. Donne son opinion sur la nécessité d'acquérir des réflexes et des automatismes d'auto-contrôle en vue de faciliter l'observance de ces règles.	10	5.1 Prend position sur la nécessité d'acquérir un ou plusieurs réflexes ou automatismes d'auto-contrôle et justifie son opinion explicitement avec au moins un argument pertinent.	10
6. Donne son opinion sur l'importance de la qualité, de la méthode et du sens de l'organisation dans l'accomplissement des travaux en services de la restauration.	10	6.1 Prend position sur l'importance d'une ou plusieurs de ces valeurs et la justifie explicitement avec au moins un argument pertinent.	10
PHASE 3 :			
7. Remplit correctement les grilles d'auto-évaluation qui traitent : - de ses habiletés cognitives et perceptuelles; - du niveau de développement de ses réflexes et automatismes au regard des règles de conduite; - de la qualité de ses productions; - de sa performance dans l'accomplissement des travaux.	30	7.1 Complète les grilles d'auto-évaluation en respectant les consignes reçues.	30

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes: 404-041 / ACO 189
N° ET TITRE DU MODULE:	4 - ATTITUDES ET COMPORTEMENTS	
INTENTION VISÉE:	Manifester des attitudes, des habitudes et des comportements professionnels	

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
8. Propose des moyens en vue de consolider l'atteinte de ses objectifs de croissance personnelle.	10	8.1 Décrit sommairement les moyens qu'il entend prendre pour s'améliorer.	10

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 4 - ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

Codes: 404-041 / ACO 189

Items	Remarques
Données de l'épreuve	<p>Le présent module s'efforce de permettre aux élèves de se situer par rapport aux attitudes, habitudes et comportements professionnels particuliers à l'exercice du métier.</p> <p>Avant d'aborder ces activités, il est préférable que les élèves aient complété au moins la moitié de leur formation. Ce serait alors, pour le personnel enseignant, l'occasion de s'attaquer de front aux problèmes qui persistent, de manière à pouvoir mieux ajuster leurs interventions en fin de formation.</p> <p>Il s'agit donc d'évaluer, non pas le niveau de développement de ces attitudes, habitudes et comportements, mais plutôt la participation des élèves aux activités du module.</p> <p>Le dispositif d'évaluation devrait donc comporter une grille que l'examineur pourra utiliser à certains moments du déroulement des activités.</p> <p>On devrait également mettre au point à l'intention des élèves les grilles d'auto-évaluation prévues pour la phase 3.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-041 / ACO 189

N° ET TITRE DU MODULE: 4 - ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères	<p>PHASE 1</p> <p>On attend des élèves après avoir pris connaissance des informations et clarifications apportées relativement aux habiletés et aux règles de conduite, qu'ils soumettent, en vue des discussions de la phase 2, des cas ou des problèmes (réels ou fictifs) reliés à ces deux thèmes de discussion (éléments-critères 1.1 et 1.2). Une description sommaire du cas ou du problème, verbalement ou par écrit, devrait suffire à condition qu'il soit pertinent.</p> <p>On s'attend également à ce que chacun et chacune indique au moins un domaine de croissance personnelle dont il ou elle aimerait discuter en phase 2 (élément-critère 2.1). Cela pourrait prendre la forme d'un choix de sujets de discussions. Par domaine de croissance personnelle, on entend surtout : qualité des productions, sens de la méthode, sens de l'organisation.</p> <p>PHASE 2</p> <p>Au cours de cette phase, on évalue essentiellement la participation des élèves aux discussions en fonction des quatre thèmes abordés.</p> <p>Il ne s'agit pas de juger de la validité des opinions émises ni de la rigueur des argumentations qui les appuient.</p> <p>On vérifie simplement si les élèves ont au moins pris position par rapport aux sujets discutés et s'ils apportent des arguments qui tiennent compte des données, des problèmes soulevés lors des discussions.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-041 / ACO 189

N° ET TITRE DU MODULE: 4 - ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

Items	Remarques
Règles sur les manquements	<p>PHASE 3</p> <p>Pour la phase 3, on fournira aux élèves des grilles d'auto-évaluation dans lesquelles ils (et elles) auront à indiquer et apprécier leurs forces et leurs faiblesses au regard de leurs habiletés perceptuelles et cognitives, et au regard de l'observance des règles de conduite et des autres domaines de croissance personnelle. On s'attend à ce que les élèves répondent à la grande majorité des items et respectent les consignes reçues. Tout manquement à cet égard devrait entraîner un échec.</p> <p>On devrait adjoindre aux grilles, un espace où les élèves auraient la possibilité de décrire sommairement les moyens qu'ils mettraient en oeuvre pour améliorer les points jugés faibles.</p> <p>L'enseignant ne notera que les manquements aux critères de participation.</p> <p>Pour réussir ce module, l'élève ne devra pas :</p> <ul style="list-style-type: none">- obtenir de manquements à l'élément-critère 7.1;- obtenir plus d'un manquement à chacune des trois phases.

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-053 / ACP 181

N° ET TITRE DU MODULE : 5 - MISE EN PLACE

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-053 / ACP 181

N° ET TITRE DU MODULE: 5 - MISE EN PLACE

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer la mise en place de la salle à manger et de l'office

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Effectuer la mise en place du mobilier de la salle à manger et de l'office.	5	10	<ul style="list-style-type: none"> • La propreté des pièces du mobilier. • La mise en place du mobilier. 	P
Rassembler et nettoyer le matériel.	30	20	<ul style="list-style-type: none"> • La sélection du matériel. • La propreté du matériel. 	P
Effectuer la mise en place de la salle à manger.	25	30	<ul style="list-style-type: none"> • La mise en place de la salle à manger. • La propreté du matériel de la salle à manger. 	P
Effectuer la mise en place de l'office.	20	20	<ul style="list-style-type: none"> • La mise en place de l'office. • La propreté du matériel de l'office. • L'application des règles d'hygiène et de sécurité. 	P
Effectuer le rangement de la salle à manger après le service.	10	10	<ul style="list-style-type: none"> • Le rangement de la salle à manger. • La manifestation de comportements professionnels. 	P
Effectuer le rangement de l'office après le service.	10	10	<ul style="list-style-type: none"> • Le rangement de l'office. • L'utilisation des produits. • L'application des règles d'hygiène et de sécurité. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-053 / ACP 181

N° ET TITRE DU MODULE: 5 - MISE EN PLACE

Durée de l'épreuve: 1 heure 30 minutes

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer la mise en place de la salle à manger et de l'office

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Effectuer la mise en place du mobilier de la salle à manger et de l'office.	PS	1. La propreté des pièces du mobilier.	5	1.1 A nettoyé et dépoussiéré les pièces de mobilier concernées.	5
		2. La mise en place du mobilier.	5	2.1 A effectué une mise en place complète.	5
Rassembler et nettoyer le matériel.	PS	3. La sélection du matériel.	10	3.1 A fait un choix pertinent.	10
		4. La propreté du matériel.	10	4.1 S'est assuré de la propreté de chaque pièce de matériel utilisée.	10
Effectuer la mise en place de la salle à manger.	PS	5. La mise en place de la salle à manger.	30	5.1 A effectué une mise en place uniforme des tables et de la salle.	10
				5.2 A suivi l'ordre d'exécution prévu.	10
				5.3 S'est assuré de la bonne disposition du matériel.	10

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-053 / ACP 181

N° ET TITRE DU MODULE: 5 - MISE EN PLACE

Durée de l'épreuve: 1 heure 30 minutes

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer la mise en place de la salle à manger et de l'office

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Effectuer la mise en place de l'office.	PS	6. La mise en place de l'office.	10	6.1 A effectué une mise en place complète.	6
				6.2 A tenu compte des directives particulières.	4
		7. L'application des règles d'hygiène et de sécurité.	10	7.1 A suivi les procédures recommandées.	10
Effectuer le rangement de la salle à manger après le service.	PS	8. Le rangement de la salle à manger.	10	8.1 A rangé le mobilier et le matériel aux endroits appropriés.	5
				8.2 A procédé aux nettoyages nécessaires.	5
Effectuer le rangement de l'office après le service.	PS	9. L'utilisation des produits.	10	9.1 A utilisé de façon économique les matières premières.	10

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-053 / ACP 181

N° ET TITRE DU MODULE: 5 - MISE EN PLACE

Items	Remarques
Données de l'épreuve Informations sur les éléments-critères	<p>Pour cette épreuve, l'élève devra faire la mise en place de deux tables dressées pour un menu table d'hôte donné et d'une table de quatre personnes à la carte. La mise en place de la salle inclut la mise en place du mobilier et du matériel nécessaire au service. L'élève devra effectuer la mise en place de l'office pour un service de vingt couverts. Pour cette mise en place, on limitera la mise en place des denrées périssables pour une table de quatre personnes.</p> <p>2.1 A effectué une mise en place complète. L'élève doit tenir compte de directives telles que : nombre de convives prévus à chaque table, composition du menu, genre de service, etc. Tolérance : On ne tolérera pas l'absence d'un article de mobilier nécessaire au service.</p> <p>3.1 A fait un choix pertinent. Tolérance : On ne tolérera pas l'absence d'une pièce de matériel nécessaire au service.</p> <p>4.1 S'est assuré de la propreté de chaque pièce de matériel utilisée. Le candidat utilisera les techniques d'entretien du matériel enseignées. Tolérance : On ne tolérera pas qu'une pièce du matériel nécessaire au service soit mal nettoyée.</p> <p>5.1 A effectué une mise en place uniforme des tables et de la salle. Tolérance : Aucune.</p> <p>5.2 A suivi l'ordre d'exécution prévu. Le candidat doit respecter l'ordre d'exécution enseigné. Tolérance : Aucune.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-053 / ACP 181

N° ET TITRE DU MODULE: 5 - MISE EN PLACE

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères (suite)	<p>5.3 S'est assuré de la bonne disposition du matériel. Le candidat doit vérifier la disposition du matériel (sur la table, sur le guéridon, sur la console, etc.) . Ces vérifications devront porter sur la position du matériel, l'alignement des couverts, etc. Tolérance : Aucune.</p> <p>6.1 A effectué une mise en place complète. Le candidat ne devra oublier aucun élément de la mise en place de l'office.</p> <p>6.2 A tenu compte des directives particulières. Les directives particulières concerneront le menu, le nombre de clients, etc. Ex. Si un menu exige un condiment, celui-ci devra apparaître. Tolérance : Aucune.</p> <p>7.1 A suivi les procédures recommandées. Les directives relatives aux règlements municipaux ou autres et concernant l'hygiène et la sécurité devront être respectées. Tolérance : Aucune.</p> <p>9.1 A utilisé de façon économique les matières premières. Le candidat devra manifester un souci d'économie dans la récupération des matières premières (lait, beurre, condiments, etc.).</p>
Seuil de réussite	75%
Règles de verdict	Les éléments-critères 4.1, 5.3 et 7.1 doivent être obligatoirement réussis.

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-061 / ACP 182

N° ET TITRE DU MODULE : 6 - ACCUEIL DES CLIENTES OU DES CLIENTS

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-061 / ACP 182

N° ET TITRE DU MODULE: 6 - ACCUEIL DES CLIENTES OU DES CLIENTS

COMPORTEMENT ATTENDU: Accueillir les clientes ou les clients

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Prendre une réservation.	25	15	<ul style="list-style-type: none"> • L'inscription de la réservation. • L'information donnée aux clients. 	P
Accueillir le client.	55	40	<ul style="list-style-type: none"> • Le choix du style d'approche. • La qualité des renseignements fournis. 	P
S'assurer de la satisfaction du client.	10	10	<ul style="list-style-type: none"> • La qualité des interventions. 	P
Raccompagner le client.	10	--	<ul style="list-style-type: none"> • La cueillette des données sur l'appréciation du client. 	P
Accueillir les clients. (comportement attendu)	--	35	<ul style="list-style-type: none"> • Le respect des règles de courtoisie. • La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels. • La discrétion. • La prévenance et l'attention. • Le jugement. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-061 / ACP 182
N° ET TITRE DU MODULE: 6 - ACCUEIL DES CLIENTES OU DES CLIENTS **Durée de l'épreuve:** 30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU: Accueillir les clientes ou les clients

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Prendre une réservation.	PS	1. L'inscription de la réservation.	5	1.1 A inscrit tous les renseignements requis.	5
		2. L'information donnée aux clients.	10	2.1 A fourni toutes les informations pertinentes. 2.2 A fourni toutes les informations nécessaires.	5 5
Accueillir le client.	PS	3. Le choix du style d'approche.	10	3.1 A su adapter son comportement aux besoins du client.	10
		4. La qualité des renseignements fournis.	30	4.1 A fourni toutes les informations pertinentes. 4.2 A fourni toutes les informations nécessaires.	15 15
S'assurer de la satisfaction du client.	PS	5. La qualité des interventions.	10	5.1 A bien choisi le moment des interventions.	5
				5.2 A tenu compte des commentaires ou informations provenant des clients.	5

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-061 / ACP 182

N° ET TITRE DU MODULE: 6 - ACCUEIL DES CLIENTES OU DES CLIENTS

Durée de l'épreuve: 30 minutes

COMPORTEMENT ATTENDU: Accueillir les clientes ou les clients

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Accueillir les clients. (comportement attendu)	PS	6. Le respect des règles de courtoisie.	15	6.1 A respecté les convenances.	15
		7. La discrétion.	5	7.1 A respecté les règles d'éthique professionnelle concernant la conversation des clients et avec les clients.	5
		8. La prévenance et l'attention.	15	8.1 A su devancer les désirs des clients. 8.2 A été attentif aux besoins des clients.	10 5

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-061 / ACP 182

N° ET TITRE DU MODULE: 6 - ACCUEIL DES CLIENTES OU DES CLIENTS

Items	Remarques
Seuil de réussite Règles de verdict	85 % Les éléments-critères 6.1 et 7.1 doivent être obligatoirement réussis.

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-074 / ADC 184

N° ET TITRE DU MODULE : 7 - EXPLICATION DES MENUS

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-074 / ADC 184

N° ET TITRE DU MODULE: 7 - EXPLICATION DES MENUS

COMPORTEMENT ATTENDU: Expliquer les menus et les cartes

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Décrire les caractéristiques du menu, de la carte et de la carte des desserts.	30	--	<ul style="list-style-type: none"> • Les caractéristiques des menus table d'hôte. • Les caractéristiques des menus à la carte. • Les caractéristiques des cartes de desserts. 	C
Présenter les particularités d'un menu, d'une carte et d'une carte de desserts.	20	--	<ul style="list-style-type: none"> • La précision d'un menu table d'hôte. • La présentation d'un menu à la carte. • La présentation d'une carte de desserts. 	C
Expliquer les articles d'un menu table d'hôte, d'un menu à la carte et d'une carte de desserts.	50	100	<ul style="list-style-type: none"> • L'explication des articles d'un menu table d'hôte. • L'explication des articles d'un menu à la carte. • L'explication d'une carte de desserts. 	P / C

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-074 / ADC 184
N° ET TITRE DU MODULE: 7 - EXPLICATION DES MENUS **Durée de l'épreuve:** 20 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU: Expliquer les menus et les cartes

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Expliquer les articles d'un menu table d'hôte, d'un menu à la carte et d'une carte de desserts.	PS	1. Organisation logique et adaptée au métier des explications fournies au client en salle à manger.	25	1.1 Définition verbale correcte des mets, selon les questions posées par le client et selon les règles d'éthique.	7
				1.2 Utilisation des termes culinaires appropriés.	10
				1.3 Informations adaptées au degré de compréhension du client.	8
	PS	2. Attitudes conformes aux règles d'éthique et de présentation en salle à manger.	15	2.1 Emploi constant du «vous».	4
				2.2 Emploi constant des termes «madame» ou «monsieur».	3
				2.3 Emploi constant d'un ton courtois.	3
				2.4 Respect des règles de présentation.	5

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE DE CONNAISSANCES PRATIQUES

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration **Codes :** 404-074 / ADC 184
N° ET TITRE DU MODULE : 7 - EXPLICATION DES MENUS **Durée de l'épreuve :** 2 heures
COMPORTEMENT ATTENDU : Expliquer les menus et les cartes

Objets d'évaluation	Thèmes de connaissances	Pond. %	Éléments de connaissances	Pond. %	Nbre quest.
Expliquer les articles d'un menu table d'hôte, d'un menu à la carte et d'une carte de desserts.	1. Explication des articles des menus.	60	1.1 Définition appropriée des termes techniques relatifs aux mets.	23	15
			1.2 Identification correcte des caractéristiques des mets et des éléments relatifs au service.	30	20
			1.3 Identification correcte des modes de cuisson des différents mets.	7	5

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-074 / ADC 184

N° ET TITRE DU MODULE: 7 - EXPLICATION DES MENUS

Items	Remarques
Données de l'épreuve	<p>Pour l'évaluation de ce module, deux types d'épreuves seront nécessaires.</p> <p>Épreuve de connaissances pratiques : Une épreuve de connaissances pratiques devra d'abord être administrée au candidat. Elle sera constituée d'une quarantaine de questions. Quatre menus à la carte d'une vingtaine de mets d'appellation classique seront utilisés pour créer la banque de questions en quatre versions distinctes.</p> <p>Une pondération de 60 points est allouée pour cette épreuve. Le seuil de réussite est de 80, soit la réussite de 32 questions sur 40. Cette épreuve devra être réussie par le candidat avant qu'il ne se présente à l'épreuve pratique.</p> <p>Épreuve pratique : Cette épreuve visera à évaluer la compétence du candidat à expliquer <u>verbalement</u> les mets de menus table d'hôte, en situation simulée en salle à manger.</p> <p>La durée totale prévue pour l'épreuve est d'environ 20 minutes.</p> <p>Deux personnes-ressources seront nécessaires pour cette évaluation : - la première jouera le rôle d'examineur; - la deuxième jouera le rôle de client.</p> <p>Deux jeux de rôles devront être élaborés.</p> <p>Une pondération de 40 points est allouée pour cette épreuve. Le seuil de réussite est de 80, soit le résultat minimal de 32/40.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 7 - EXPLICATION DES MENUS

Codes: 404-074 / ADC 184

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères	<p>1.1 Définition verbale correcte des mets, selon les questions posées par le client et selon les règles d'éthique. Vérifier si les éléments d'information fournis par le candidat sont suffisants pour répondre à l'ensemble des questions du client. Aucune tolérance.</p> <p>1.2 Utilisation des termes culinaires appropriés. Vérifier si le candidat utilise le vocabulaire culinaire de base pour chacune des questions. Tolérance : un manquement.</p> <p>1.3 Informations adaptées au degré de compréhension du client. Aucune tolérance.</p> <p>2.1 Emploi constant du «vous». L'examineur veillera à «tutoyer» le candidat. Aucune tolérance.</p> <p>2.2 Emploi constant des termes «madame» ou «monsieur». Aucune tolérance.</p> <p>2.3 Emploi constant d'un ton courtois. L'examineur verra à provoquer le candidat afin de susciter des réactions. Aucune tolérance.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 7 - EXPLICATION DES MENUS

Codes: 404-074 / ADC 184

Items	Remarques
	<p>2.4 Respect des règles de présentation. L'examineur vérifiera si le candidat a su répondre adéquatement aux provocations du client (exemple, par le sourire). Tolérance : un manquement.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-082 / ACP 184

N° ET TITRE DU MODULE : 8 - PRISE DES COMMANDES

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-082 / ACP 184

N° ET TITRE DU MODULE: 8 - PRISE DES COMMANDES

COMPORTEMENT ATTENDU: Prendre et transmettre des commandes

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Prendre la commande.	40	50	<ul style="list-style-type: none"> • L'approche du client. • La justesse du vocabulaire. • La présentation de suggestions. • La qualité des réponses. 	P
Rédiger la commande.	20	25	<ul style="list-style-type: none"> • La rédaction de la commande. • La qualité de l'écriture. • L'utilisation des moyens mnémotechniques. 	P
Transmettre la commande.	40	25	<ul style="list-style-type: none"> • La transmission de la commande par bon de commande. • La transmission de la commande par système informatisé. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes:	404-082 / ACP 184
N° ET TITRE DU MODULE:	8 - PRISE DES COMMANDES	Durée de l'épreuve:	45 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU:	Prendre et transmettre des commandes		

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Prendre la commande.	PS	1. L'approche du client.	5	1.1 A respecté les convenances.	3
				1.2 A adopté le bon comportement par rapport au style du client.	2
		2. La justesse du vocabulaire.	10	2.1 A utilisé un vocabulaire clair et précis.	10
		3. La présentation de suggestions.	15	3.1 A fait des suggestions appropriées.	10
3.2 A présenté ses suggestions de manière attrayante.	5				
Rédiger la commande	PS	4. La qualité des réponses.	20	4.1 A limité ses réponses aux informations essentielles.	10
				4.2 A fourni toutes les réponses requises.	10
				5. La rédaction de la commande.	15
5.2 A fourni toutes les informations nécessaires.	5				
				5.3 A respecté les procédures.	5

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-082 / ACP 184
N° ET TITRE DU MODULE: 8 - PRISE DES COMMANDES **Durée de l'épreuve:** 45 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU: Prendre et transmettre des commandes

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Rédiger la commande. (suite)		6. La qualité de l'écriture.	5	6.1 A su soigner la présentation.	3
				6.2 A respecté l'orthographe.	2
		7. L'utilisation des moyens mnémotechniques.	5	7.1 A fait bon usage des moyens mnémotechniques convenus.	5
Transmettre la commande.	PS	8. La transmission de la commande par bon de commande.	15	8.1 A dirigé la commande vers les postes de distribution intéressés.	10
				8.2 A utilisé correctement les termes propres au vocabulaire spécialisé.	5
		9. La transmission de la commande par système informatisé.	10	9.1 A respecté les procédures.	10

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 4

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 8 - PRISE DES COMMANDES

Codes: 404-082 / ACP 184

Items	Remarques
	<p>3.2 A présenté ses suggestions de manière attrayante. Le candidat tentera d'éveiller l'intérêt ou l'appétit du client par une description attirante. L'examineur verra à juger la qualité de la présentation.</p> <p>4.1 A limité ses réponses aux informations essentielles. Les informations fournies devront se limiter à ce qui est nécessaire pour donner un aperçu global mais exact du mets considéré (exemple : ingrédients, recette, présentation). Tolérance : On tolérera quelques erreurs dans les ingrédients (exemple : utiliser échalotes pour oignons).</p> <p>4.2 A fourni toutes les réponses requises. On tolérera que l'élève ne puisse répondre à une des questions posées.</p> <p>5.1 N'a fourni que les informations pertinentes. Il faut que ce qui est écrit sur le bon soit le plus court possible. On ne tolérera pas la présence de données inutiles.</p> <p>5.2 A fourni toutes les informations nécessaires. Toutes les données doivent être présentes pour permettre d'interpréter correctement la commande. Aucune tolérance.</p> <p>5.3 A respecté les procédures. L'ordre d'inscription des données doit être respecté. Aucune tolérance.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

3 / 4

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-082 / ACP 184

N° ET TITRE DU MODULE: 8 - PRISE DES COMMANDES

Items	Remarques
	<p>6.1 A su soigner la présentation. On observera entre autres la présence des items suivants : la qualité de la calligraphie, la séparation des services, le nombre de plats, le numéro des tables, la date, le nombre de couverts, le nom du serveur, etc.</p> <p>6.2 A respecté l'orthographe. On tolérera au maximum trois fautes d'orthographe.</p> <p>7.1 A fait bon usage des moyens mnémotechniques convenus. Les moyens mnémotechniques convenus pourraient comprendre le numérotage des clients, les plans de table, etc. Le candidat sera au préalable avisé qu'il devra utiliser de tels moyens.</p> <p>8.1 A dirigé la commande vers les postes de distribution intéressés. La commande devra comporter des articles destinés à différents postes de distribution. Aucune tolérance.</p> <p>8.2 A utilisé correctement les termes propres au vocabulaire spécialisé. Pour évaluer cet élément-critère, l'examineur sera présent aux postes de distribution (cuisine, bar, sommelierie, etc.). Aucune tolérance.</p> <p>9.1 A respecté les procédures. L'examineur devra apporter des correctifs à la commande initiale après que celle-ci aura été transmise par le système informatisé afin de vérifier l'aptitude du candidat en ce qui concerne l'utilisation du système. Aucune tolérance.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

4 / 4

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 8 - PRISE DES COMMANDES

Codes: 404-082 / ACP 184

Items	Remarques
Seuil de réussite Règles de verdict	80% Les éléments-critères 5.2, 5.3, 8.1 et 9.1 doivent être obligatoirement réussis.

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-092 / ACP 185

N° ET TITRE DU MODULE : 9 - OPÉRATIONS DE CAISSE

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-092 / ACP 185

N° ET TITRE DU MODULE: 9 - OPÉRATIONS DE CAISSE

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer les opérations de caisse

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Rassembler le matériel.	5	5	<ul style="list-style-type: none"> • La mise en place du matériel. 	P
Préparer le matériel en vue de l'utilisation.	5	10	<ul style="list-style-type: none"> • La préparation du matériel. • La programmation de la caisse enregistreuse. • La vérification du fond de caisse. 	P
Enregistrer les données d'une facture.	55	40	<ul style="list-style-type: none"> • L'enregistrement des données. 	P
Encaisser la facture.	10	20	<ul style="list-style-type: none"> • Le respect des règles de service. • La manipulation de l'argent et des cartes de crédit. • L'enregistrement des données d'encaissement. 	P
Rédiger le rapport de caisse.	15	10	<ul style="list-style-type: none"> • La rédaction du rapport de caisse. 	P
Fermer la caisse.	10	15	<ul style="list-style-type: none"> • La remise de l'argent. • Le rangement du matériel. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes:	404-092 / ACP 185
N° ET TITRE DU MODULE:	9 - OPÉRATIONS DE CAISSE	Durée de l'épreuve:	30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU:	Effectuer les opérations de caisse		

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Rassembler le matériel.	PS	1. La mise en place du matériel.	5	1.1 A bien effectué la mise en place.	5
Préparer le matériel en vue de l'utilisation.	PS	2. La programmation de la caisse enregistreuse.	10	2.1 A respecté la procédure de programmation.	5
				2.2 A programmé toutes les données.	5
Enregistrer les données d'une facture.	PS	3. L'enregistrement des données.	40	3.1 A respecté les procédures.	10
				3.2 A enregistré toutes les données.	20
				3.2 A procédé aux corrections des données déjà enregistrées.	10
Encaisser la facture.	PS	4. Le respect des règles de service.	5	4.1 A respecté les règles concernées.	5
		5. La manipulation de l'argent et des cartes de crédit.	15	5.1 A procédé aux vérifications nécessaires.	15

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-092 / ACP 185
N° ET TITRE DU MODULE: 9 - OPÉRATIONS DE CAISSE **Durée de l'épreuve:** 30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer les opérations de caisse

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Rédiger le rapport de caisse.	PS	6. La rédaction du rapport de caisse.	10	6.1 A fourni toutes les informations nécessaires. 6.2 A fourni des informations claires.	5 5
Fermer la caisse.	PS	7. La remise de l'argent. 8. Le rangement du matériel.	10 5	7.1 A suivi la procédure établie. 8.1 A rangé le matériel dans les endroits appropriés. 8.2 A nettoyé son poste de travail.	10 3 2

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-092 / ACP 185

N° ET TITRE DU MODULE: 9 - OPÉRATIONS DE CAISSE

Items	Remarques
Données de l'épreuve	<p>Pour cette épreuve le candidat devra enregistrer les données d'une commande de quatre personnes sur une caisse électronique et sur un système de caisse informatisé. On prévoiera différentes situations problématiques qui se présentent régulièrement dans les établissements hôteliers.</p> <p>NOTE : Pour cette épreuve, on attribuera le total des points prévus à un élément-critère en autant que le candidat ait réussi cet élément à la fois pour une caisse électronique et pour une caisse informatisée.</p>
Informations sur les éléments-critères	<p>1.1 A bien effectué la mise en place. On observera si le candidat a rassemblé le matériel conformément aux habitudes de l'établissement, s'il l'a disposé de façon fonctionnelle et s'il a procédé à la vérification du fond de caisse et, s'il y a lieu, des factures.</p> <p>2.1 A respecté la procédure de programmation. Aucune tolérance.</p> <p>2.2 A programmé toutes les données. Aucune tolérance.</p> <p>3.1 A respecté les procédures. Aucune tolérance.</p> <p>3.2 A enregistré toutes les données. Aucune tolérance.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-092 / ACP 185

N° ET TITRE DU MODULE: 9 - OPÉRATIONS DE CAISSE

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères (suite)	<p>3.3 A procédé aux corrections des données déjà enregistrées. Parmi les corrections qui seront apportées après que les données auront été enregistrées, on devra prévoir des changements dans la commande, dans la cuisson, dans la garniture, dans le choix des vins, etc. Aucune tolérance.</p> <p>4.1 A respecté les règles concernées. Aucune tolérance quant au moment de remettre la facture et au moment de récupérer la facture.</p> <p>5.1 A procédé aux vérifications nécessaires. L'examineur devra faire en sorte que des erreurs apparaissent à ce niveau pour s'assurer que le candidat vérifie bien. Aucune tolérance.</p> <p>6.1 A fourni toutes les informations nécessaires. Le rapport de caisse devra être établi à partir de données fictives sur un service d'environ vingt personnes enregistrées au préalable par l'examineur. Aucune tolérance.</p> <p>6.2 A fourni des informations claires. Cet élément-critère ne concerne évidemment que le rapport fait à partir des données fournies par la caisse électronique.</p> <p>7.1 A suivi la procédure établie. À ajuster selon les règles en vigueur dans chacun des établissements.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-092 / ACP 185

N° ET TITRE DU MODULE: 9 - OPÉRATIONS DE CAISSE

Items	Remarques
Seuil de réussite Règles de verdict	85 % Les éléments-critères 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3 et 5.1 devront être obligatoirement réussis.

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-105 / ACP 186

N° ET TITRE DU MODULE : 10 - SERVICE DES BOISSONS

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-105 / ACP 186

N° ET TITRE DU MODULE: 10 - SERVICE DES BOISSONS

COMPORTEMENT ATTENDU: Préparer et servir des boissons

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Effectuer la mise en place du bar.	10	20	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation de la terminologie. • La mise en place du bar. • L'utilisation du matériel et du mobilier. • L'utilisation des matières premières. • La vérification de l'inventaire. 	P
Préparer les boissons alcoolisées et non alcoolisées.	65	51	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation du matériel. • L'application des recettes et des méthodes de travail. 	P
Effectuer le service du vin ainsi que des boissons alcoolisées et non alcoolisées.	15	25	<ul style="list-style-type: none"> • Le respect des règles de service et de préséance. • L'utilisation des techniques. • Le respect des températures de service. 	P
Débarrasser le bar.	5	4	<ul style="list-style-type: none"> • Le rangement du matériel, de l'outillage et des matières premières. • La propreté du bar. • Le rangement des produits alcoolisés. 	P
Discerner les responsabilités du serveur et de la serveuse face à l'ivresse publique.	5	--	<ul style="list-style-type: none"> • Les règlements quant à l'ivresse publique. • Les responsabilités du serveur et de la serveuse face à l'ivresse publique. 	C

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-105 / ACP 186
N° ET TITRE DU MODULE: 10 - SERVICE DES BOISSONS **Durée de l'épreuve:** 1^{re} partie: 1 heure
COMPORTEMENT ATTENDU: Préparer et servir des boissons

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Première partie					
Effectuer la mise en place du bar.	PS/PT	1. Vérification de l'inventaire.	5	1.1 Prise de l'inventaire des boissons alcoolisées et non alcoolisées selon les directives reçues, avant et après le service.	5
	PS/PT	2. Mise en place du bar.	15	2.1 Choix pertinent des différents éléments selon les listes d'ingrédients. 2.2 Fraîcheur adéquate des ingrédients non alcoolisés, selon les règles d'hygiène et de présentation. 2.3 Propreté adéquate des éléments de présentation, des verres et de l'outillage, selon les règles d'hygiène. 2.4 Disposition fonctionnelle de tous les éléments de base, de finition et de présentation, selon les règles du métier.	3 3 3 6

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-105 / ACP 186
N° ET TITRE DU MODULE: 10 - SERVICE DES BOISSONS **Durée de l'épreuve:** 1^{re} partie: 1 heure
COMPORTEMENT ATTENDU: Préparer et servir des boissons

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Préparer et servir des boissons alcoolisées et non alcoolisées.	PS	3. Application des recettes et des techniques de préparation et de service.	51	3.1 Respect des techniques de préparation des apéritifs et des digestifs, selon les listes d'ingrédients, la technique et les règles d'hygiène : - cocktail sur glace; - boisson allongée; - cocktail brassé; - cocktail remué; - eau-de-vie de raisin; - liqueur; - liqueur de fruit.	2 6 8 9 7 4 5 5
Débarrasser le bar.	PT	4. Rangement et propreté du bar.	4	3.2 Respect des techniques de service des apéritifs et des digestifs. 4.1 Rangement adéquat du bar après le service, selon les règles en vigueur. 4.2 Propreté du bar conformément aux règles d'hygiène en vigueur.	7 2 2

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-105 / ACP 186
N° ET TITRE DU MODULE: 10 - SERVICE DES BOISSONS **Durée de l'épreuve:** 2^e partie: 2 heures
COMPORTEMENT ATTENDU: Préparer et servir des boissons

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
<u>Deuxième partie</u>					
Service des vins.	PS	1. Respect des techniques de service des vins.	25	1.1 Présentation correcte de la bouteille de vin aux clients, selon les règles du métier. 5 1.2 Température adéquate des vins, selon les règles de la sommellerie. 2 1.3 Ouverture correcte des bouteilles de vin, selon la technique. 5 1.4 Dégustation des vins selon les règles de service des vins. 3 1.5 Service correct des vins lors du premier service, selon les règles de service et de préséance. 5 1.6 Service correct des vins lors du repas, selon les règles de service. 5	

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 10 - SERVICE DES BOISSONS

Codes: 404-105 / ACP 186

Items	Remarques
	<p>2.3 Propreté adéquate des éléments de présentation, des verres et de l'outillage, selon les règles d'hygiène. Aucune tolérance.</p> <p>2.4 Disposition fonctionnelle de tous les éléments de base, de finition et de présentation, selon les règles du métier. Aucune tolérance.</p> <p>3.1 Respect des techniques de préparation des apéritifs et des digestifs, selon les listes d'ingrédients, la technique et les règles d'hygiène. L'examineur vérifiera la technique de travail par une <u>observation directe</u> du travail effectué par un candidat à la fois. Aucune tolérance.</p> <p>3.2 Respect des techniques de service des apéritifs et des digestifs. L'examineur devra porter une attention particulière au service du cocktail remué; aucun débordement n'est toléré.</p> <p>4.1 Rangement adéquat du bar après le service, selon les règles en vigueur. Aucune tolérance.</p> <p>4.2 Propreté du bar conformément aux règles d'hygiène en vigueur. Aucune tolérance.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 10 - SERVICE DES BOISSONS

Codes: 404-105 / ACP 186

Items	Remarques
	<p><u>Deuxième partie</u></p> <p>1.1 Présentation correcte de la bouteille de vin aux clients, selon les règles du métier. Aucune tolérance.</p> <p>1.2 Température adéquate des vins, selon les règles de la sommellerie. Aucune tolérance.</p> <p>1.3 Ouverture correcte des bouteilles de vin, selon la technique. Aucune tolérance.</p> <p>1.4 Dégustation des vins selon les règles de service des vins. Aucune tolérance.</p> <p>1.5 Service correct des vins lors du premier service, selon les règles de service et de préséance. Aucune tolérance.</p> <p>1.6 Service correct des vins lors du repas, selon les règles de service. Aucune tolérance.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-114 / ACP 187

N° ET TITRE DU MODULE : 11 - SERVICE DES METS

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-114 / ACP 187

N° ET TITRE DU MODULE: 11 - SERVICE DES METS

COMPORTEMENT ATTENDU: Servir des mets

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Débuter le service.	10	5	<ul style="list-style-type: none"> • La présentation des produits. • La détermination des quantités. • La vérification de la fraîcheur des produits. 	P
Enlever la commande.	10	--	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation de la terminologie. • La discipline. 	P
Effectuer le service à l'assiette.	20	20	<ul style="list-style-type: none"> • L'exécution du service à l'assiette avec plateau. • L'exécution du service à l'assiette sans plateau. 	P
Effectuer le service à la pince.	20	10	<ul style="list-style-type: none"> • L'exécution du service à la pince. 	P
Effectuer le service au guéridon.	25	10	<ul style="list-style-type: none"> • L'exécution du service au guéridon. 	P
Débarrasser.	15	15	<ul style="list-style-type: none"> • La méthode. 	P
Servir des mets. (comportement attendu)	--	40	<ul style="list-style-type: none"> • Le respect des règles d'hygiène et de sécurité. • Le respect des règles de service et de préséance. • L'utilisation du matériel. • La rapidité d'exécution. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-114 / ACP 187

N° ET TITRE DU MODULE: 11 - SERVICE DES METS

Durée de l'épreuve: 2 heures

COMPORTEMENT ATTENDU: Servir des mets

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Débuter le service.	PS	1. La présentation des produits.	5	1.1 A réalisé une présentation satisfaisante.	5
Effectuer le service à l'assiette.	PS	2. L'exécution du service à l'assiette avec plateau.	10	2.1 A effectué correctement le service à l'assiette avec plateau.	10
		3. L'exécution du service à l'assiette sans plateau.	10	3.1 A effectué correctement le service à l'assiette sans plateau.	10
Effectuer le service à la pince.	PS	4. L'exécution du service à la pince.	10	4.1 A effectué correctement le service à la pince.	10
Effectuer le service au guéridon.	PS	5. L'exécution du service au guéridon.	10	5.1 A effectué correctement le service au guéridon.	10
Débarrasser.	PS	6. La méthode.	15	6.1 A respecté les techniques enseignées.	15

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-114 / ACP 187

N° ET TITRE DU MODULE: 11 - SERVICE DES METS

Durée de l'épreuve: 2 heures

COMPORTEMENT ATTENDU: Servir des mets

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Servir des mets. (comportement attendu) (suite)	PS	7. Le respect des règles d'hygiène et de sécurité.	10	7.1 A respecté les règles d'hygiène.	10
		8. Le respect des règles de service et de présence.	15	8.1 A respecté les règles de sécurité.	5
				8.2 A respecté les règles de service concernées.	10
		9. La rapidité d'exécution.	15	9.1 A réalisé les opérations dans les délais prévus.	15

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-114 / ACP 187

N° ET TITRE DU MODULE: 11 - SERVICE DES METS

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères (suite)	<p>4.1 A effectué correctement le service à la pince. En plus des techniques de service concernées dans cet élément, on vérifiera, aussi, l'esthétique du service, l'aisance du candidat, le maintien, etc. Sur ces derniers aspects l'examineur posera un jugement global et pourra tolérer des manquements mineurs. Il pourra aussi tolérer quelques défauts mineurs de dextérité dans les techniques de service.</p> <p>5.1 A effectué correctement le service au guéridon. En plus des techniques de service concernées dans cet élément, on vérifiera, aussi, l'esthétique du service, l'aisance du candidat, le maintien, etc. Sur ces derniers aspects l'examineur posera un jugement global et pourra tolérer des manquements mineurs. Il pourra aussi tolérer quelques défauts mineurs de dextérité dans les techniques de service.</p> <p>6.1 A respecté les techniques enseignées. L'examineur pourra aussi tolérer quelques défauts de dextérité dans les techniques de débarrassage.</p> <p>NOTE : Les éléments-critères 7.1 à 9.1 s'appliquent aux quatre services ainsi qu'au débarrassage.</p> <p>7.1 A respecté les règles d'hygiène. Cet élément-critère concerne aussi bien la manipulation du matériel et de l'outillage que les règles d'hygiène personnelle (corporelle et vestimentaire). Aucune tolérance.</p> <p>7.2 A respecté les règles de sécurité. Cet élément-critère concerne aussi bien la manipulation du matériel et de l'outillage que les autres aspects comme le transport sécuritaire du matériel (avec ou sans plateau), le respect des sens uniques, etc. Aucune tolérance.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-114 / ACP 187

N° ET TITRE DU MODULE: 11 - SERVICE DES METS

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères (suite)	<p>8.1 A respecté les règles de service concernées. Aucune tolérance.</p>
Seuil de réussite	<p>9.1 A réalisé les opérations dans les délais prévus. Une durée maximale devra être fixée pour chacun des services ainsi que pour le débarrassage. Il faudra que le candidat réalise les opérations à l'intérieur de cette durée.</p>
Règles de verdict	<p>80 %</p> <p>Les éléments-critères 2.1, 3.1, 4.1 et 5.1 doivent être obligatoirement réussis.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-122 / ACP 188

N° ET TITRE DU MODULE : 12 - SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-122 / ACP 188

N° ET TITRE DU MODULE: 12 - SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service des petits déjeuners

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Se préparer pour le service.	15	20	<ul style="list-style-type: none"> • La tenue vestimentaire. • La préparation du petit matériel. • La préparation des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place. • La mise en place des tables et de la salle. 	P
Accueillir les clients.	10	10	<ul style="list-style-type: none"> • L'application des règles de courtoisie. • L'approche du client ou de la cliente. • La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels. 	P
Prendre et transmettre des commandes.	5	10	<ul style="list-style-type: none"> • La qualité des réponses aux questions du client. • La rédaction de la commande. • La transmission de la commande à la cuisine. 	P
Effectuer le service.	50	30	<ul style="list-style-type: none"> • La planification du service. • Le respect des règles de service et de présence. • La qualité du service. 	P
Débarrasser.	5	10	<ul style="list-style-type: none"> • La méthode de débarrassage. • La rapidité d'exécution. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-122 / ACP 188

N° ET TITRE DU MODULE: 12 - SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service des petits déjeuners

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Fermer et encaisser la facture.	5	10	<ul style="list-style-type: none"> • La manipulation des cartes, de l'argent, des cartes de crédit et des factures signées. • L'utilisation du système de caisse. 	P
Nettoyer et ranger la salle à manger et l'office.	10	10	<ul style="list-style-type: none"> • Le rangement des denrées et du matériel. • L'économie des denrées alimentaires. • La propreté des locaux. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-122 / ACP 188
N° ET TITRE DU MODULE: 12 - SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS **Durée de l'épreuve:** 2 heures
COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service des petits déjeuners

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Se préparer pour le service.	PS	1. La tenue vestimentaire.	10	1.1 S'est présenté dans une tenue conforme aux règlements.	5
				1.2 S'est présenté dans une tenue corporelle et vestimentaire soignée.	5
		2. La préparation des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place.	5	2.1 A présenté le matériel et les denrées alimentaires selon les directives.	5
				3. La mise en place des tables et de la salle.	5
Accueillir les clients.	PS	4. L'application des règles de courtoisie.	5	3.1 S'est assuré de la présence de tout le matériel requis.	2
				3.2 S'est assuré de la bonne disposition du matériel.	3
				4.1 A su conserver un comportement irréprochable.	5
Prendre et transmettre des commandes.	PS	5. L'approche du client ou de la cliente.	5	5.1 A respecté les règles d'éthique propres à l'approche.	5
				6. La qualité des réponses aux questions du client.	4
				6.1 A répondu avec précision.	4

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes:	404-122 / ACP 188
N° ET TITRE DU MODULE:	12 - SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS	Durée de l'épreuve:	2 heures
COMPORTEMENT ATTENDU:	Effectuer le service des petits déjeuners		

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Prendre et transmettre des commandes. (suite)		7. La rédaction de la commande.	4	7.1 A rédigé la commande conformément aux directives.	4
		8. La transmission de la commande à la cuisine.	2	8.1 A utilisé le vocabulaire approprié.	2
Effectuer le service.	PS	9. La planification du service.	10	9.1 A suivi un ordre logique d'exécution des tâches.	10
		10. Le respect des règles de service et de présence.	10	10.1 A respecté les règles de service concernées.	10
		11. La qualité du service.	10	11.1 A procédé selon un rythme satisfaisant.	10
Débarrasser.	PS	12. La méthode de débarrassage.	10	12.1 A appliqué les techniques enseignées.	10
Fermer et encaisser la facture.	PS	13. La manipulation des cartes, de l'argent, des cartes de crédit et des factures signées.	5	13.1 A procédé à toutes les vérifications.	5
		14. L'utilisation du système de caisse.	5	14.1 A réalisé les opérations de caisse selon la procédure enseignée.	5

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-122 / ACP 188
N° ET TITRE DU MODULE: 12 - SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS **Durée de l'épreuve:** 2 heures
COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service des petits déjeuners

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Nettoyer et ranger la salle à manger et l'office.	PS	15. Le rangement des denrées et du matériel.	2	15.1 A rangé le matériel et la nourriture selon la méthode prévue.	2
		16. L'économie des denrées alimentaires.	3	16.1 A récupéré les denrées alimentaires réutilisables.	3
		17. La propreté des locaux.	5	17.1 A nettoyé son poste de travail.	5

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 4

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 12 - SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS

Codes: 404-122 / ACP 188

Items	Remarques
Données de l'épreuve Informations sur les éléments-critères	<p>Pour cette épreuve pratique, le candidat devra assurer le service des petits déjeuners à dix personnes réparties sur trois tables. Les menus proposés devront être de deux types : continental et américain. On verra à mettre en place un dispositif permettant l'observation des faits et gestes du candidat en cuisine et à l'office.</p> <p>1.1 S'est présenté dans une tenue conforme aux règlements. Aucun manquement ne sera accepté.</p> <p>1.2 S'est présenté dans une tenue corporelle et vestimentaire soignée. La tenue vestimentaire soignée fait référence à la bonne apparence des vêtements de travail (propres, bien repassés, etc.). La tenue corporelle soignée fait référence à l'apparence corporelle (cheveux propres et bien coiffés, barbe rasée, maquillage discret, mains propres, ongles nets, parfum discret, etc.). Aucun manquement ne sera accepté.</p> <p>2.1 A présenté le matériel et les denrées alimentaires selon les directives. Le candidat préparera les denrées (confitures, beurre, sucre, lait, etc.) selon les directives reçues durant son apprentissage et en tenant compte du nombre de personnes assises à ses tables. L'examineur tiendra aussi compte de la propreté du matériel. On tolérera l'oubli d'une denrée mais on ne tolérera aucune erreur quant à la propreté du matériel.</p> <p>3.1 S'est assuré de la présence de tout le matériel requis. L'examineur demandera au candidat de prendre en charge en totalité ou en partie la mise en place de l'office, du buffet ou de tout autre élément de la mise en place commune à toute la brigade. On ne tolérera aucune erreur quant à la propreté du matériel que le candidat avait la responsabilité de préparer.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 4

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 12 - SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS

Codes: 404-122 / ACP 188

Items	Remarques
informations sur les éléments-critères (suite)	<p>4.1 A su conserver un comportement irréprochable. Si nécessaire, l'examineur verra à se renseigner auprès des clients sur la qualité de l'accueil reçu. Les questions devront être fermées : exemple : Est-ce que le candidat a tiré votre chaise? Aucune tolérance.</p> <p>5.1 A respecté les règles d'éthique propres à l'approche. Aucune tolérance.</p> <p>6.1 A répondu avec précision. Si nécessaire, l'examineur verra à se renseigner auprès des clients sur la qualité des réponses obtenues. Aucune tolérance.</p> <p>7.1 A rédigé la commande conformément aux directives. Aucune tolérance.</p> <p>8.1 A utilisé le vocabulaire approprié. Aucune tolérance.</p> <p>9.1 A suivi un ordre logique d'exécution des tâches. Le candidat devra organiser rationnellement son travail pour chaque table et dans toute sa section. On observera particulièrement l'ordre de service des mets ainsi que l'ordre de service des tables. Aucune tolérance.</p> <p>10.1 A respecté les règles de service concernées. Aucune tolérance</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

3 / 4

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 12 - SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS

Codes: 404-122 / ACP 188

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères (suite)	<p>11.1 A procédé selon un rythme satisfaisant. L'examineur tiendra compte du fait qu'un service de petit déjeuner doit se caractériser par la rapidité d'exécution. L'examineur verra à fixer un temps maximal. Aucune tolérance.</p> <p>12.1 A appliqué les techniques enseignées. Aucune tolérance.</p> <p>13.1 A procédé à toutes les vérifications. L'examineur s'assurera que le candidat soit confronté aux trois possibilités de paiements (comptant, carte de crédit et signature de la facture). Aucune tolérance.</p> <p>14.1 A réalisé les opérations de caisse selon la procédure enseignée. Aucune tolérance.</p> <p>15.1 A rangé le matériel et la nourriture selon la méthode prévue. Aucune tolérance.</p> <p>16.1 A récupéré les denrées alimentaires réutilisables. Le candidat devra s'assurer de la récupération des matières premières non consommées et non souillées. Aucune tolérance.</p> <p>17.1 A nettoyé son poste de travail. Aucune tolérance.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

4 / 4

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 12 - SERVICE DES PETITS DÉJEUNERS

Codes: 404-122 / ACP 188

Items	Remarques
<p>Informations sur les éléments-critères (suite)</p> <p>Seuil de réussite</p> <p>Règles de verdict</p>	<p>17.2 A participé au rangement collectif. Le candidat devra participer au rangement de l'office, du buffet, etc. Aucune tolérance.</p> <p>80 %</p> <p>Les éléments-critères 4.1, 5.1, 10.1 et 11.1 devront être obligatoirement réussis.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-135 / ACP 189

N° ET TITRE DU MODULE : 13 - SERVICE À L'ASSIETTE AVEC PLATEAU

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-135 / ACP 189

N° ET TITRE DU MODULE: 13 - SERVICE À L'ASSIETTE AVEC PLATEAU

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service à l'assiette avec plateau

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Se préparer pour le service.	15	10	<ul style="list-style-type: none"> • La tenue vestimentaire. • La préparation du petit matériel. • La préparation des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place. • La mise en place des tables et de la salle. • L'étude des menus et des cartes. 	P
Accueillir les clients.	10	--	<ul style="list-style-type: none"> • L'application des règles de courtoisie. • L'approche du client ou de la cliente. • La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels. 	P
Prendre et transmettre des commandes.	20	--	<ul style="list-style-type: none"> • La qualité des réponses aux questions du client. • La rédaction de la commande. • L'enregistrement de la commande dans le système informatisé. • Les suggestions du client. 	P
Effectuer le service.	30	55	<ul style="list-style-type: none"> • La planification du service. • La qualité du service. 	P
Débarrasser.	10	25	<ul style="list-style-type: none"> • La méthode de débarrassage. • La rapidité d'exécution. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-135 / ACP 189
N° ET TITRE DU MODULE: 13 - SERVICE À L'ASSIETTE AVEC PLATEAU
COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service à l'assiette avec plateau

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Fermer et encaisser la facture.	10	--	<ul style="list-style-type: none"> • La manipulation des cartes, de l'argent, des cartes de crédit et des factures signées. • L'utilisation du système informatisé. 	P
Nettoyer et ranger la salle à manger et l'office.	5	--	<ul style="list-style-type: none"> • Le rangement des denrées et du matériel. • L'économie des denrées alimentaires. • La propreté des locaux. 	P
Effectuer le service à l'assiette avec plateau.	--	10	<ul style="list-style-type: none"> • La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels. • Le respect des règles de service et de préséance. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes:	404-135 / ACP 189
N° ET TITRE DU MODULE:	13 - SERVICE À L'ASSIETTE AVEC PLATEAU	Durée de l'épreuve:	4 heures 30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU:	Effectuer le service à l'assiette avec plateau		

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Se préparer pour le service.	PS/PT	1. Mise en place du mobilier et du matériel.	10	1.1 Mise en place correcte du matériel en vue du service à l'assiette avec plateau de chacun des mets, selon les directives reçues et la technique.	10
Effectuer le service.	PS	2. Service à l'assiette avec plateau.	55	2.1 Utilisation correcte du plateau lors de l'enlèvement des mets à la cuisine, selon la technique.	20
				2.2 Port correct du plateau, durant le service, selon la technique et les règles de sécurité.	10
				2.3 Installation correcte du plateau sur le support à plateau, selon la technique et les règles de sécurité.	5
				2.4 Application correcte des règles relatives au service à l'assiette avec plateau, selon les mets à servir.	20

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-135 / ACP 189
N° ET TITRE DU MODULE: 13 - SERVICE À L'ASSIETTE AVEC PLATEAU **Durée de l'épreuve:** 4 heures 30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service à l'assiette avec plateau

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Débarrasser.	PS	3. Débarrassage.	25	3.1 Application correcte des règles relatives au débarrassage des assiettes au plateau, selon la technique et les règles d'hygiène et de sécurité.	25
Effectuer le service à l'assiette avec plateau.	PS	4. Attitudes et comportements professionnels.	10	4.1 Respect des règles d'éthique, durant le service.	5
				4.2 Manifestation de maîtrise de soi de la part du candidat, durant le service.	5

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-135 / ACP 189

N° ET TITRE DU MODULE: 13 - SERVICE À L'ASSIETTE AVEC PLATEAU

Items	Remarques
Données de l'épreuve	<p>Pour ce module, l'évaluation des candidats se fera à partir du même menu table d'hôte que celui utilisé dans le cadre de l'évaluation des modules <i>Service des boissons</i> et <i>Service à la pince et au guéridon</i>.</p> <p>De plus, l'évaluation des candidats, dans le cadre de ces trois modules, s'effectuera à partir du même scénario :</p> <ul style="list-style-type: none">- six clients à servir en salle à manger, qui seront installés à deux tables différentes, soit à une table à quatre places et à une table à deux places;- un seul menu table d'hôte, constitué de six services;- quatre clients seront servis entièrement à l'assiette. <p>Pour cette épreuve, le seuil de réussite sera fixé à 80.</p>
Informations sur les éléments-critères	<p>1.1 Mise en place correcte du matériel en vue du service à l'assiette avec plateau de chacun des mets, selon les directives reçues et la technique. L'examineur s'assurera que le candidat procède à la mise en place selon un ordre chronologique et logique des opérations. Aucune tolérance.</p> <p>2.1 Utilisation correcte du plateau lors de l'enlèvement des mets à la cuisine, selon la technique. L'examineur s'assurera de la bonne disposition des assiettes, saucières, etc., sur le plateau. Il sera nécessaire d'observer au moins trois fois cet élément-critère. On tolérera deux manquements.</p> <p>2.2 Port correct du plateau, durant le service, selon la technique et les règles de sécurité. Aucune tolérance.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 13 - SERVICE À L'ASSIETTE AVEC PLATEAU

Codes: 404-135 / ACP 189

Items	Remarques
	<p>2.3 Installation correcte du plateau sur le support à plateau, selon la technique et les règles de sécurité. Aucune tolérance.</p> <p>2.4 Application correcte des règles relatives au service à l'assiette avec plateau, selon les mets à servir. On tolérera quatre manquements.</p> <p>3.1 Application correcte des règles relatives au débarrassage des assiettes au plateau, selon la technique et les règles d'hygiène et de sécurité. On tolérera trois manquements.</p> <p>4.1 Respect des règles d'éthique, durant le service. Aucune tolérance.</p> <p>4.2 Manifestation de maîtrise de soi de la part du candidat, durant le service. Aucune tolérance.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-146 / ACQ 181

N° ET TITRE DU MODULE : 14 - SERVICE À L'ASSIETTE SANS PLATEAU

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-146 / ACQ 181

N° ET TITRE DU MODULE: 14 - SERVICE À L'ASSIETTE SANS PLATEAU

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service à l'assiette sans plateau

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Se préparer pour le service.	15	20	<ul style="list-style-type: none"> • La tenue vestimentaire. • La préparation du petit matériel. • La préparation des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place. • La mise en place des tables et de la salle. • L'étude des menus et des cartes. 	P
Accueillir les clients.	15	15	<ul style="list-style-type: none"> • L'application des règles de courtoisie. • L'approche du client ou de la cliente. • La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels. 	P
Prendre et transmettre des commandes.	10	--	<ul style="list-style-type: none"> • La qualité des réponses aux questions du client. • La rédaction de la commande. • L'enregistrement de la commande dans le système informatisé. • Les suggestions au client. 	P
Effectuer le service.	40	35	<ul style="list-style-type: none"> • La planification du service. • Le respect des règles de service et de présence. • La qualité du service. 	P
Débarrasser	5	--	<ul style="list-style-type: none"> • La méthode de débarrassage. • La rapidité d'exécution. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-146 / ACQ 181

N° ET TITRE DU MODULE: 14 - SERVICE À L'ASSIETTE SANS PLATEAU

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service à l'assiette sans plateau

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Fermer et encaisser la facture.	5	--	<ul style="list-style-type: none"> • La manipulation des cartes, de l'argent, des cartes de crédit et des factures signées. • L'utilisation du système informatisé. 	P
Nettoyer et ranger la salle à manger et l'office.	10	15	<ul style="list-style-type: none"> • Le rangement des denrées et du matériel. • L'économie des denrées alimentaires. • La propreté des locaux. 	P
Effectuer le service à l'assiette sans plateau.	--	15	<ul style="list-style-type: none"> • La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels. • Le respect des règles de service et de présence. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes:	404-146 / ACQ 181
N° ET TITRE DU MODULE:	14 - SERVICE À L'ASSIETTE SANS PLATEAU	Durée de l'épreuve:	4 heures
COMPORTEMENT ATTENDU:	Effectuer le service à l'assiette sans plateau		

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Se préparer pour le service.	PS	1. La tenue vestimentaire.	7	1.1 S'est présenté dans une tenue conforme aux règlements.	3
				1.2 S'est présenté dans une tenue corporelle et vestimentaire soignée.	4
		2. La préparation des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place.	3	2.1 A présenté le matériel et les denrées alimentaires selon les directives.	3
				3. La mise en place des tables et de la salle.	10
		3.2 S'est assuré de la bonne disposition du matériel.	5		
Accueillir les clients.	PS	4. L'application des règles de courtoisie.	10	4.1 A su conserver un comportement irréprochable.	10
		5. L'approche du client ou de la cliente.	5	5.1 A respecté les règles d'éthique propres à l'approche.	5

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes:	404-146 / ACQ 181
N° ET TITRE DU MODULE:	14 - SERVICE À L'ASSIETTE SANS PLATEAU	Durée de l'épreuve:	4 heures
COMPORTEMENT ATTENDU:	Effectuer le service à l'assiette sans plateau		

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %		
Effectuer le service.	PS	6. La qualité du service.	35	6.1 A procédé selon un rythme satisfaisant.	15		
				6.2 A démontré une dextérité manuelle satisfaisante.	20		
Nettoyer et ranger la salle à manger et l'office.	PS	7. Le rangement des denrées et du matériel.	5	7.1 A rangé le matériel et la nourriture selon la méthode prévue.	5		
				8. L'économie des denrées alimentaires.	5	8.1 A récupéré les denrées alimentaires réutilisables.	5
						9. La propreté des locaux.	5
Effectuer le service à l'assiette sans plateau.	PS	10. La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.	8	10.1 A su conserver un maintien irréprochable.	8		
				11. Le respect des règles de service et de préséance.	7	11.1 A respecté les règles de service et de préséance concernées.	7

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 14 - SERVICE À L'ASSIETTE SANS PLATEAU

Codes: 404-146 / ACQ 181

Items	Remarques
<p>Données de l'épreuve</p> <p>Informations sur les éléments-critères</p>	<p>Pour cette épreuve pratique, le candidat devra assurer le service à l'assiette sans plateau à dix personnes (trois tables) à partir d'un menu table d'hôte à choix multiples.</p> <p>1.1 S'est présenté dans une tenue conforme aux règlements. Aucun manquement ne sera accepté.</p> <p>1.2 S'est présenté dans une tenue corporelle et vestimentaire soignée. La tenue vestimentaire soignée fait référence à la bonne apparence des vêtements de travail (propres, bien repassés, etc.). La tenue corporelle soignée fait référence à l'apparence corporelle (cheveux propres et bien coiffés, barbe rasée, maquillage discret, mains propres, ongles nets, parfum discret, etc.). Aucun manquement ne sera accepté.</p> <p>2.1 A présenté le matériel et les denrées alimentaires selon les directives. Le candidat préparera les denrées selon les directives reçues durant son apprentissage et en tenant compte du nombre de personnes assises à ses tables. L'examineur tiendra aussi compte de la propreté du matériel. Deux erreurs seront tolérées.</p> <p>3.1 S'est assuré de la présence de tout le matériel requis. L'examineur demandera au candidat de prendre en charge en tout ou en partie la mise en place de l'office, du buffet ou de tout autre élément de mise en place commune à toute la brigade. On ne tolérera pas l'absence d'une pièce de matériel nécessaire au service.</p> <p>3.2 S'est assuré de la bonne disposition du matériel. Aucune tolérance.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-146 / ACQ 181

N° ET TITRE DU MODULE: 14 - SERVICE À L'ASSIETTE SANS PLATEAU

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères (suite)	<p>4.1 A su conserver un comportement irréprochable. L'examineur verra à se renseigner auprès des clients sur la qualité de l'accueil reçu. Aucune tolérance.</p> <p>5.1 A respecté les règles d'éthique propre à l'approche. Aucune tolérance.</p> <p>6.1 A procédé selon un rythme satisfaisant. Un délai maximal devra être fixé par l'examineur en tenant compte du contexte de service. Aucune tolérance.</p> <p>6.2 A démontré une dextérité manuelle satisfaisante. Le candidat devra faire preuve d'une aisance raisonnable dans la manipulation des assiettes. L'examineur jugera de cet aspect.</p> <p>7.1 A rangé le matériel et la nourriture selon la méthode prévue. Deux manquements seront tolérés.</p> <p>8.1 A récupéré les denrées alimentaires réutilisables. Le candidat devra s'assurer de la récupération des matières premières non consommées et non souillées. Aucune tolérance.</p> <p>9.1 A nettoyé son poste de travail. Si d'autres travaux de rangement ou de nettoyage sont confiés au candidat, la performance de celui-ci devra être vérifiée.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 14 - SERVICE À L'ASSIETTE SANS PLATEAU

Codes: 404-146 / ACQ 181

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères (suite) Seuil de réussite Règles de verdict	<p>10.1 A su conserver un maintien irréprochable. Aucune tolérance.</p> <p>11.1 A respecté les règles de service et de préséance concernées. Deux erreurs excusables seront tolérées.</p> <p>80 %</p> <p>Les éléments-critères 4.1, 6.1, 6.2, 10.1 et 11.1 devront être obligatoirement réussis.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-155 / ACQ 182

N° ET TITRE DU MODULE : 15 - SERVICE À LA PINCE ET AU GUÉRIDON

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-155 / ACQ 182

N° ET TITRE DU MODULE: 15 - SERVICE À LA PINCE ET AU GUÉRIDON

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service à la pince et au guéridon

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Se préparer pour le service.	5	20	<ul style="list-style-type: none"> • La tenue vestimentaire. • La préparation du petit matériel. • La préparation des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place. • La mise en place des tables et de la salle. • L'étude des menus et des cartes. 	P
Accueillir les clients.	5	--	<ul style="list-style-type: none"> • L'application des règles de courtoisie. • L'approche du client ou de la cliente. • La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels. 	P
Prendre et transmettre des commandes.	20	--	<ul style="list-style-type: none"> • La qualité des réponses aux questions du client. • La rédaction de la commande. • L'enregistrement de la commande dans le système informatisé. • Les suggestions au client. 	P
Effectuer le service.	40	70	<ul style="list-style-type: none"> • La manipulation des pinces. • La planification du service. • Le respect des règles de service et de préséance. • La qualité du service. 	P
Débarrasser	15	10	<ul style="list-style-type: none"> • La méthode de débarrassage. • La rapidité d'exécution. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-155 / ACQ 182

N° ET TITRE DU MODULE: 15 - SERVICE À LA PINCE ET AU GUÉRIDON

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service à la pince et au guéridon

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Fermer et encaisser la facture.	10	--	<ul style="list-style-type: none"> • La manipulation des cartes, de l'argent, des cartes de crédit et des factures signées. • L'utilisation du système informatisé. 	P
Nettoyer et ranger la salle à manger et l'office.	5	--	<ul style="list-style-type: none"> • Le rangement des denrées et du matériel. • L'économie des denrées alimentaires. • La propreté des locaux. 	P
Effectuer le service à la pince et au guéridon.	--	--	<ul style="list-style-type: none"> • La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels. • Le respect des règles de service et de présence. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-155 / ACQ 182
N° ET TITRE DU MODULE: 15 - SERVICE À LA PINCE ET AU GUÉRIDON **Durée de l'épreuve:** 4 heures 30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service à la pince et au guéridon

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Se préparer pour le service.	PS/PT	1. Mise en place du mobilier et du matériel.	20	1.1 Mise en place correcte du guéridon et du matériel requis avant l'enlèvement du mets principal en cuisine, selon la technique.	10
Effectuer le service.	PS	2. Service à la pince et au guéridon du <u>mets principal</u> .	60	1.2 Allumage sécuritaire du réchaud selon la technique, avant enlèvement du plat principal en cuisine.	10
				2.1 Transport complet, correct et sécuritaire du plateau du mets principal pour le service à la pince et au guéridon, selon la technique.	15
				2.2 Dépose correcte et complète du matériel et des mets sur le guéridon, selon la technique.	10
				2.3 Dressage correct des assiettes, selon la technique.	15
				2.4 Posture correcte du candidat devant le guéridon, pendant le service du mets principal.	10

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-155 / ACQ 182
N° ET TITRE DU MODULE: 15 - SERVICE À LA PINCE ET AU GUÉRIDON **Durée de l'épreuve:** 4 heures 30 minutes
COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service à la pince et au guéridon

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Débarrasser				2.5 Disposition correcte des assiettes devant les clients.	5
				2.6 Service à l'anglaise correct de la sauce sur la viande rouge, selon la technique apprise et le désir du client.	5
	PS	3. Service à la pince du <u>dessert</u> .	10	3.1 Service à la pince correct du dessert, selon les directives et la technique.	10
	PS	4. Application des règles de débarrassage du guéridon.	10	4.1 Application correcte des règles de débarrassage du guéridon, selon les directives et la technique.	10

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 15 - SERVICE À LA PINCE ET AU GUÉRIDON

Codes: 404-155 / ACQ 182

Items	Remarques
Données de l'épreuve	<p>Pour ce module, l'évaluation des candidats se fera à partir du même menu table d'hôte que celui utilisé dans le cadre de l'évaluation des modules <i>Service des boissons</i> et <i>Service à l'assiette avec plateau</i>.</p> <p>De plus, l'évaluation des candidats, dans le cadre de ces trois modules, s'effectuera à partir du même scénario :</p> <ul style="list-style-type: none"> - six clients à servir en salle à manger, qui seront installés à deux tables différentes, soit à une table à quatre places et à une table à deux places; - un seul menu table d'hôte, constitué de six services; - deux clients seront servis à la pince et au guéridon pour le mets principal et le dessert. <p>Pour cette épreuve, le seuil de réussite sera fixé à 80.</p>
Informations sur les éléments-critères	<p>1.1 Mise en place correcte du guéridon et du matériel requis avant l'enlèvement du mets principal en cuisine, selon la technique. Aucune tolérance.</p> <p>1.2 Allumage sécuritaire du réchaud selon la technique, avant enlèvement du plat principal en cuisine. Aucune tolérance.</p> <p>2.1 Transport complet, correct et sécuritaire du plateau du mets principal pour le service à la pince et au guéridon, selon la technique. L'examineur s'assurera que le candidat a transporté toute la commande en une seule fois.</p> <p>2.2 Dépose correcte et complète du matériel et des mets sur le guéridon, selon la technique. Aucune tolérance.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 15 - SERVICE À LA PINCE ET AU GUÉRIDON

Codes: 404-155 / ACQ 182

Items	Remarques
	<p>2.3 Dressage correct des assiettes, selon la technique. Aucune tolérance.</p> <p>2.4 Posture correcte du candidat devant le guéridon, pendant le service du mets principal. Aucune tolérance.</p> <p>2.5 Disposition correcte des assiettes devant les clients. Aucune tolérance.</p> <p>2.6 Service à l'anglaise correct de la sauce sur la viande rouge, selon la technique apprise et le désir du client. Aucune tolérance.</p> <p>3.1 Service à la pince correct du dessert, selon les directives et la technique. L'examineur s'assurera que le candidat utilise la forme de pince correspondant au dessert à servir. Aucune tolérance.</p> <p>4.1 Application correcte des règles de débarrassage du guéridon, selon les directives et la technique. Aucune tolérance.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-163 / ACQ 183

N° ET TITRE DU MODULE : 16 - SERVICE DES BANQUETS

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-163 / ACQ 183

N° ET TITRE DU MODULE: 16 - SERVICE DES BANQUETS

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service des banquets et des événements spéciaux

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Se préparer pour le service.	30	30	<ul style="list-style-type: none"> • La tenue vestimentaire. • La préparation du petit matériel. • La préparation des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place. • La mise en place des tables et de la salle. • L'étude des menus et des cartes. 	P
Accueillir les clients.	5	--	<ul style="list-style-type: none"> • L'application des règles de courtoisie. • L'approche du client ou de la cliente. • La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels. 	P
Prendre et transmettre des commandes.	5	--	<ul style="list-style-type: none"> • La qualité des réponses aux questions du client. • La rédaction de la commande. • L'enregistrement de la commande dans le système informatisé. • Les suggestions au client. 	P
Effectuer le service.	30	30	<ul style="list-style-type: none"> • La planification du service. • Le respect des règles de service et de préséance. • La qualité du service. 	P
Débarrasser	10	10	<ul style="list-style-type: none"> • La méthode de débarrassage. • La rapidité d'exécution. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-163 / ACQ 183

N° ET TITRE DU MODULE: 16 - SERVICE DES BANQUETS

COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service des banquets et des événements spéciaux

Objets possibles	App. %	Éva. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Fermer et encaisser la facture.	5	--	<ul style="list-style-type: none"> • La manipulation des cartes, de l'argent, des cartes de crédit et des factures signées. • L'utilisation du système informatisé. 	P
Nettoyer et ranger la salle à manger et l'office.	15	10	<ul style="list-style-type: none"> • Le rangement des denrées et du matériel. • L'économie des denrées alimentaires. • La propreté des locaux. 	P
Effectuer le service des banquets et des événements spéciaux.	--	20	<ul style="list-style-type: none"> • La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels. • Le respect des règles de service et de présence. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-163 / ACQ 183
N° ET TITRE DU MODULE: 16 - SERVICE DES BANQUETS **Durée de l'épreuve:** 4 heures
COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service des banquets et des événements spéciaux

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Se préparer pour le service.	PS	1. La tenue vestimentaire.	10	1.1 S'est présenté dans une tenue conforme aux règlements.	5
				1.2 S'est présenté dans une tenue corporelle et vestimentaire soignée.	5
		2. La mise en place des tables et de la salle.	20	2.1 A effectué le nappage conformément aux directives.	10
				2.2 S'est assuré de la présence de tout le matériel requis.	5
Effectuer le service.	PS	3. La qualité du service.	20	2.3 S'est assuré de la bonne disposition du matériel.	5
				3.1 A respecté la synchronisation du service.	10
				3.2 A procédé selon un rythme satisfaisant.	10
Débarrasser.	PS	4. La méthode de débarrassage.	7	4.1 A appliqué les techniques enseignées.	2
				4.2 A démontré une dextérité satisfaisante.	5

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-163 / ACQ 183
N° ET TITRE DU MODULE: 16 - SERVICE DES BANQUETS **Durée de l'épreuve:** 4 heures
COMPORTEMENT ATTENDU: Effectuer le service des banquets et des événements spéciaux

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Débarrasser. (suite)		5. La rapidité d'exécution.	3	5.1 A réalisé les opérations dans un délai raisonnable.	3
Nettoyer et ranger la salle à manger et l'office.	PS	6. Le rangement des denrées et du matériel.	5	6.1 A rangé le matériel et la nourriture selon la méthode prévue.	5
		7. La propreté des locaux.	5	7.1 A nettoyé son poste de travail.	5
Effectuer le service des banquets et des événements spéciaux.	PS	8. La manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.	10	8.1 A su conserver un maintien irréprochable.	10
		9. Le respect des règles de service et de présence.	10	9.1 A respecté les règles de service et de présence concernées.	10

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-163 / ACQ 183

N° ET TITRE DU MODULE: 16 - SERVICE DES BANQUETS

Items	Remarques
Données de l'épreuve Informations sur les éléments-critères	<p>Pour cette épreuve pratique, le candidat devra assurer le service à l'assiette avec plateau et à la pince à une table de huit personnes à partir d'un menu de banquet.</p> <p>1.1 S'est présenté dans une tenue conforme aux règlements. Aucun manquement ne sera accepté.</p> <p>1.2 S'est présenté dans une tenue corporelle et vestimentaire soignée. La tenue vestimentaire soignée fait référence à la bonne apparence des vêtements de travail (propres, bien repassés, etc.). La tenue corporelle soignée fait référence à l'apparence corporelle (cheveux propres et bien coiffés, barbe rasée, maquillage discret, mains propres, ongles nets, parfum discret, etc.). Aucun manquement ne sera accepté.</p> <p>2.1 A effectué le nappage conformément aux directives. Le candidat devra napper de préférence un buffet sinon une grande table (huit couverts) selon les techniques enseignées. Aucune tolérance.</p> <p>2.2 S'est assuré de la présence de tout le matériel requis. L'examineur demandera au candidat de prendre en charge en totalité ou en partie la mise en place de l'office, du buffet ou de tout autre élément de mise en place commune à toute la brigade. On ne tolérera pas l'absence d'une pièce de matériel nécessaire au service.</p> <p>2.3 S'est assuré de la bonne disposition du matériel. Aucune tolérance.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-163 / ACQ 183

N° ET TITRE DU MODULE: 16 - SERVICE DES BANQUETS

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères (suite)	<p>3.1 A respecté la synchronisation du service. L'examineur donnera les consignes relatives à la synchronisation du service à tous les candidats avant que le service ne débute. Ces directives s'appliqueront aux mouvements d'entrée et de sortie de la salle comme aux services et au débarrassage. Pour ce faire, une table d'honneur sera désignée. Aucune tolérance.</p> <p>3.2 A procédé selon un rythme satisfaisant. Le candidat devra suivre le rythme général des étapes du service. Le rythme devra épouser celui de la table d'honneur. Aucune tolérance.</p> <p>4.1 A appliqué les techniques enseignées. Deux erreurs techniques seront tolérées.</p> <p>4.2 A démontré une dextérité satisfaisante. Le candidat devra débarrasser quatre convives selon les règles enseignées avant de déposer la vaisselle sale sur son plateau. Aucune tolérance.</p> <p>5.1 A réalisé les opérations dans un délai raisonnable. Le candidat devra suivre le rythme imposé par le service de la table d'honneur. Aucune tolérance.</p> <p>6.1 A rangé le matériel et la nourriture selon la méthode prévue. Deux manquements seront tolérés.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

3 / 3

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-163 / ACQ 183

N° ET TITRE DU MODULE: 16 - SERVICE DES BANQUETS

Items	Remarques
<p>Informations sur les éléments-critères (suite)</p> <p>Seuil de réussite</p> <p>Règles de verdict</p>	<p>7.1 A nettoyé son poste de travail. Si d'autres travaux de rangement ou de nettoyage sont confiés au candidat, la performance de celui-ci devra être vérifiée.</p> <p>8.1 A su conserver un maintien irréprochable. Aucune tolérance.</p> <p>9.1 A respecté les règles de service et de préséance concernées. Deux erreurs excusables seront tolérées.</p> <p>80 %</p> <p>Les éléments-critères 2.1, 3.1, 3.2, 8.1 et 9.1 devront être obligatoirement réussis.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-177 / ACQ 184

N° ET TITRE DU MODULE : 17 - INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-177 / ACQ 184

N° ET TITRE DU MODULE: 17 - INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

INTENTION POURSUIVIE: S'intégrer au milieu de travail

Activités de formation	App. %	Éva. %	Manifestations (de la participation)
<p>PHASE 1 : La recherche d'un lieu de stage.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les établissements susceptibles d'accepter des stagiaires. - Choisir un établissement et solliciter une entrevue. - Présenter son curriculum vitae. - Poser sa candidature et solliciter une réponse. 	20	25	<ul style="list-style-type: none"> • L'élève prépare son entrevue et rédige un curriculum vitae dans les règles. • L'élève effectue la totalité de la démarche de recherche d'un lieu de stage. • L'élève est en mesure d'expliquer son choix et de présenter à l'enseignant les résultats de sa démarche.
<p>PHASE 2 : L'exercice du métier.</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'informer du mode d'organisation et de fonctionnement de l'établissement. - S'assurer du poste de travail à occuper et des tâches à accomplir. 	60	55	<ul style="list-style-type: none"> • L'élève exécute les tâches qui lui sont assignées en accord avec le contrat établi entre lui, l'entreprise et le responsable de stage. • L'élève réagit positivement et participe activement aux rencontres prévues avec le responsable de stage.

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE SITUATION)

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 17 - INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL
INTENTION POURSUIVIE: S'intégrer au milieu de travail

Codes: 404-177 / ACQ 184

Activités de formation	App. %	Éva. %	Manifestations (de la participation)
<ul style="list-style-type: none"> - Exécuter les tâches selon les attentes du responsable. - S'informer de la satisfaction du responsable. - Rédiger son cahier de bord. <p>PHASE 3 : Évaluation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter son rapport de stage. - Échanger en classe sur son expérience. - Évaluer son choix de carrière et préciser ses objectifs professionnels. - Participer à la coévaluation de son stage. 	20	20	<ul style="list-style-type: none"> • L'élève démontre qu'il a rédigé son cahier de bord quotidiennement. • L'élève manifeste les attitudes et les comportements attendus de la part d'un serveur durant toute la durée de son stage. <ul style="list-style-type: none"> • L'élève rédige et présente son rapport de stage en conformité avec les directives reçues. • L'élève expose les divers aspects spécifiques qu'il a relevés durant son stage. • L'élève participe activement à la coévaluation de son stage.

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-177 / ACQ 184

N° ET TITRE DU MODULE: 17 - INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

INTENTION VISÉE: S'intégrer au milieu de travail

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
PHASE 1 :			
1. L'élève prépare son entrevue et rédige un curriculum vitae dans les règles.	15	1.1 Rédige son curriculum vitae. 1.2 Rédige une lettre d'offre de service. 1.3 Prend rendez-vous avec l'employeur.	5 5 5
2. L'élève est en mesure d'expliquer son choix et de présenter à l'enseignant les résultats de sa démarche.	10	2.1 Présente les raisons qui ont guidé son choix. 2.2 Fait un compte rendu de l'entrevue avec l'employeur.	5 5
PHASE 2 :			
3. L'élève exécute les tâches qui lui sont assignées en accord avec le contrat établi entre lui, l'entreprise et le responsable de stage.	35	3.1 Honore son contrat en exécutant les tâches qui lui sont confiées.	35
4. L'élève réagit positivement et participe activement aux rencontres prévues avec le responsable de stage.	10	4.1 Se présente à toutes les rencontres. 4.2 A une attitude constructive lors des échanges.	5

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS (OBJECTIF DE SITUATION)

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME:	Service de la restauration	Codes: 404-177 / ACQ 184
N° ET TITRE DU MODULE:	17 - INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL	
INTENTION VISÉE:	S'intégrer au milieu de travail	

Manifestations (de la participation)	Pond. %	Éléments-critères (participation)	Pond. %
5. L'élève rédige son cahier de bord avec assiduité.	10	5.1 Inscrit régulièrement ses commentaires dans le cahier de bord.	10
PHASE 3 :			
6. L'élève rédige et présente son rapport de stage en conformité avec les directives reçues.	10	6.1 Expose le contenu de son rapport de stage en ajoutant les commentaires nécessaires.	10
7. L'élève participe activement à la coévaluation de son stage.	10	7.1 Procède à son auto-évaluation à partir de son cahier de bord et des critères d'évaluation fournis.	10

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-177 / ACQ 184

N° ET TITRE DU MODULE: 17 - INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

Items	Remarques
Données de l'épreuve	<p>L'évaluation de la participation doit se faire tout au long de la formation au moyen d'une grille préparée à cet effet.</p> <p>L'enseignant ne notera que les manquements aux critères de participation.</p> <p>NOTE : Puisqu'il s'agit toujours de mesurer la participation aux activités de formation, on s'attardera pour l'évaluation de chacun des éléments-critères, au fait que l'élève ait travaillé à chacune des activités plutôt qu'à la performance obtenue à ces activités.</p>
Règle sur les manquements	<p>Pour réussir ce module, l'élève ne devra pas :</p> <ul style="list-style-type: none">- obtenir de manquement aux éléments-critères 1.1, 1.2 et 3.1;- obtenir plus d'un manquement à chacune des trois phases.
Informations sur les éléments-critères	<p>1.1 Rédige son curriculum vitae. Il est important que l'élève fournisse des informations sur tous les éléments du curriculum vitae.</p> <p>1.2 Rédige une lettre d'offre de service. Cette lettre sera rédigée selon un modèle fourni par l'enseignant; elle devra être dactylographiée.</p> <p>1.3 Prend rendez-vous avec l'employeur. L'élève devra fournir les détails sur la démarche effectuée. (personne contactée, date, lieu du rendez-vous)</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-177 / ACQ 184

N° ET TITRE DU MODULE: 17 - INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

Items	Remarques
Informations sur les éléments-critères (suite)	<p>4.2 A une attitude constructive lors des échanges. Lors des rencontres, l'élève devra faire un compte-rendu de l'évolution de son stage. Il devra soulever les difficultés rencontrées en proposant des moyens de les contourner.</p> <p>5.1 Inscrit régulièrement ses impressions dans le cahier de bord. Il est recommandé que l'élève utilise son cahier de bord afin de noter ses impressions, ses commentaires, ses interrogations, ses difficultés, ses suggestions, etc. et ce quotidiennement.</p> <p>6.1 Expose le contenu de son rapport de stage en ajoutant les commentaires nécessaires. Lors de présentation du rapport de stage, l'élève soulignera les points forts et les points faibles de l'établissement et ceux du stage qu'il vient d'effectuer.</p>

TITRE DU PROGRAMME : Service de la restauration

Codes : 404-184 / ADC 185

N° ET TITRE DU MODULE : 18 - SUGGESTION DE VINS ET DE BOISSONS

TABLEAUX D'ANALYSE DU PROGRAMME

TABLEAUX DE SPÉCIFICATIONS

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

ANALYSE DU PROGRAMME (OBJECTIF DE COMPORTEMENT)

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration **Codes:** 404-184 / ADC 185
N° ET TITRE DU MODULE: 18 - SUGGESTION DE VINS ET DE BOISSONS
COMPORTEMENT ATTENDU: Suggérer des vins et boissons

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Décrire des apéritifs et des coquetels.	20	40	<ul style="list-style-type: none"> • La précision des réponses. • La cohérence des suggestions. • La concision des descriptions. 	P
Suggérer des bières.	10	10	<ul style="list-style-type: none"> • La précision des informations. • La précision des réponses. 	P
Suggérer des vins.	60	40	<ul style="list-style-type: none"> • La cohésion des accords mets-vins. • La justesse des descriptions. • La précision des réponses. 	P
Proposer des digestifs.	10	10	<ul style="list-style-type: none"> • La précision des réponses. • La cohésion des suggestions avec les désirs du client. 	P

* P : Épreuve pratique

C : Épreuve de connaissances pratiques

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS - ÉPREUVE PRATIQUE

1 / 1

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration

Codes: 404-184 / ADC 185

N° ET TITRE DU MODULE: 18 - SUGGESTION DE VINS ET DE BOISSONS

COMPORTEMENT ATTENDU: Suggérer des vins et boissons

Objets d'évaluation	Str.*	Aspects observables	Pond. %	Éléments-critères	Pond. %
Décrire des apéritifs et des coquetels.	PS	1. La description des composantes des apéritifs et des coquetels suggérés.	40	1.1 A répondu avec précision aux questions relatives à la description des produits.	10
				1.2 A répondu avec précision aux questions relatives à la composition des coquetels.	25
				1.3 A bien résumé les informations.	5
Suggérer des bières.	PS	2. La description des bières suggérées.	5	2.1 A fourni les informations relatives aux bières proposées sur la carte.	5
				3. La cohésion des suggestions.	5
Suggérer des vins.	PS	4. La cohésion des accords mets-vins.	15	4.1 A fait des suggestions conformes aux principes des accords mets-vins.	15
				5. La description des vins suggérés.	25
Proposer des digestifs.	PS	6. La description des digestifs suggérés.	5	6.1 A répondu avec précision à toutes les questions des clients.	5
				7. La cohésion des suggestions.	5

* Stratégie d'évaluation. Indiquer s'il s'agit de processus (PS) ou produit (PT).

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

1 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 18 - SUGGESTION DE VINS ET DE BOISSONS

Codes: 404-184 / ADC 185

Items	Remarques
Données de l'épreuve Informations sur les éléments-critères	<p>Pour cette épreuve pratique, on aura recours à des situations simulées dans lesquelles le candidat devra donner à quatre personnes les explications et les suggestions requises pour les clients en ce qui concerne les apéritifs, les vins et les digestifs. Cette épreuve se déroulera en langue française et en langue anglaise. L'examineur agira comme client.</p> <p>1.1 A répondu avec précision aux questions relatives à la description des produits. Les informations porteront sur les pays d'origine et sur les ingrédients qui caractérisent les produits. Tolérance : Pour cet élément-critère, on verra à poser au moins six questions. Deux mauvaises réponses seront tolérées.</p> <p>1.2 A répondu avec précision aux questions relatives à la composition des coquetels. Tolérance : Pour cet élément-critère, on verra à présenter au moins six questions. Une mauvaise réponse sera tolérée pour les ingrédients, deux mauvaises réponses pour la décoration.</p> <p>1.3 A bien résumé les informations. Les informations fournies devront se limiter à ce qui est nécessaire pour donner un aperçu global mais exact des recettes de mélanges (exemple : ingrédients, présentation). N.B. : Les quantités ne sont pas pertinentes pour l'évaluation de cet élément-critère.</p> <p>2.1 A fourni les informations relatives aux bières proposées sur la carte. Le candidat devra mentionner : la catégorie, la présentation (bouteille ou en fût) et un caractère dominant. Le candidat fournira des informations sur cinq bières différentes. On tolérera une erreur sur une bière.</p>

RAPPORT DES DONNÉES RECUEILLIES

2 / 2

TITRE DU PROGRAMME: Service de la restauration
N° ET TITRE DU MODULE: 18 - SUGGESTION DE VINS ET DE BOISSONS

Codes: 404-184 / ADC 185

Items	Remarques
Seuil de réussite	<p>3.1 A satisfait aux attentes des clients. L'examineur exposera ses goûts et demandera au candidat de lui faire des suggestions en conséquence.</p> <p>4.1 A fait des suggestions conformes aux principes des accords des vins et des mets. Pour quatre mets choisis sur un menu connu du candidat et à partir d'une carte de vins connue elle aussi du candidat, celui-ci suggérera deux vins pour chaque mets. Cette suggestion sera faite selon les règles élémentaires d'accords vins-mets enseignées. On tolérera deux erreurs.</p> <p>5.1 A fait une description exacte et concise des vins suggérés. Le candidat décrira trois vins et se limitera aux informations suivantes : le pays, la région, la couleur, les deux caractères dominants. On tolérera trois erreurs sur l'ensemble des questions.</p> <p>6.1 A répondu avec précision à toutes les questions des clients. Pour cet élément-critère, on verra à poser trois questions sur chacun des digestifs concernés (au moins quatre digestifs). Une mauvaise réponse sera tolérée pour chaque digestif.</p> <p>7.1 A fait des suggestions conformes aux attentes du client. En tenant compte des recommandations des clients, le candidat suggérera quatre digestifs. Aucune tolérance.</p> <p>80</p>

