

Service de la restauration

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction

Description d'épreuves ou de la participation

Fiche d'évaluation

Secteur
de formation

3

Alimentation
et tourisme

Service de la restauration

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction

Description d'épreuves ou de la participation

Fiche d'évaluation

Secteur
de formation

3

Alimentation
et tourisme

Formation professionnelle et technique
et formation continue

Direction générale des programmes
et du développement

Équipe de production

Coordination

André Vincent

Responsable de l'ingénierie de la formation
Direction générale des programmes et du développement
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Dominique Beaussier

Responsable de l'ingénierie de la formation
Direction générale des programmes et du développement
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Conception et rédaction

Francine Ferland

Enseignante
Commission scolaire de la Capitale

Isabelle Dufresne

Enseignante
Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île

Pierre Cloutier

Conseiller en élaboration de programmes d'études

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des
communications du ministère de l'Éducation, du Loisir
et du Sport

Mise en page et édition

Sous la responsabilité de la Direction générale des
programmes et du développement du ministère de
l'Éducation, du Loisir et du Sport

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport 2005–05-00578

ISBN 2-550-45411-1 (Version imprimée)
ISBN 2-550-45412-X (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2005

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce aux collaborateurs et collaboratrices du milieu de l'éducation. Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport remercie les personnes suivantes.

Bernard Arnaudeau

Centre de formation professionnelle Fierbourg

Lucie Béchard

Centre de formation professionnelle Jacques-Rousseau

Maria Carrera

Société GRICS

Patrick A Clarke

Pearson Adult Career Center

Pierre Couture

Centre de formation professionnelle Chanoine-Armand-Racicot

Suzanne Despard

Centre de formation professionnelle C.-E. Pouliot

Robert De Tilly

Centre de formation professionnelle Calixa-Lavallée

Georges Gagnon

Centre de formation professionnelle Cowansville

Denise Giguère

École des métiers de l'alimentation

Thomas Green

Institut culinaire Saint-Pius

Claude Lafortune

École hôtelière de la Capitale

Diane Marchand

Centre de formation professionnelle Jacques-Rousseau

Madeleine Nadeau

24-Juin/Pavillon du Vieux-Sherbrooke

Jacinthe Proulx

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Joël Quenault

Centre de formation professionnelle Relais-de-la-Lièvre

Sylvie Riopel

Centre de formation professionnelle Bel-Avenir

Monique Thibault

Centre de formation professionnelle 24-Juin
Pavillon du Vieux-Sherbrooke

Dany Vézina

Centre de formation professionnelle L'Envolée de Montmagny

Table des matières

Introduction	1
Synthèse du programme d'études professionnelles.....	3
Métier et formation	5
Approche client	11
Mise en place	17
Explication de menus.....	23
Prise de commandes	29
Langue seconde.....	35
Opérations de caisse	41
Suggestion et service des vins	47
Service des boissons	53
Service des banquets.....	59
Service simple.....	65
Service élaboré	73
Intégration au milieu de travail	79

Introduction

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport partage avec les établissements d'enseignement des responsabilités liées à l'évaluation des apprentissages découlant des programmes d'études professionnelles¹. Aux différentes composantes de la compétence présentes dans le programme d'études, s'ajoutent des indicateurs et des critères d'évaluation inscrits dans le *Référentiel pour l'évaluation des apprentissages*. Ces critères contribuent à l'évaluation aux fins de la sanction de la compétence et ont un caractère obligatoire. En fonction du Régime pédagogique de la formation professionnelle², chaque compétence doit faire l'objet d'une évaluation et les résultats sont exprimés sous forme de succès ou d'échec.

Le Ministère a notamment comme responsabilité, en ce qui a trait à l'évaluation des apprentissages, de produire des instruments d'évaluation conformes à l'approche par compétences. La production de ces instruments se fait dans une perspective de planification globale de la formation en réponse aux exigences du marché du travail. Elle favorise une vision intégrée de la mise en œuvre des programmes et une action éducative cohérente et signifiante. Le matériel d'évaluation contribue à reconnaître l'acquisition des compétences et à les sanctionner à un niveau correspondant au seuil d'entrée sur le marché du travail. L'évaluation rigoureuse des compétences dans le respect des spécifications aux fins de la sanction permet une comparabilité de la formation dans l'ensemble des établissements d'enseignement autorisés à offrir un même programme. De plus, elle assure la valeur des diplômes délivrés.

La compétence, en formation professionnelle, se définit comme « le pouvoir d'agir, de réussir et de progresser, qui permet de réaliser adéquatement des tâches, des activités de vie professionnelle et personnelle, et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs : connaissances et habiletés de divers domaines, stratégies, perceptions, attitudes, etc. »³. Puisque la compétence se définit de façon multidimensionnelle et est basée sur un ensemble de savoirs, son évaluation se doit de l'être également, et ce, à travers ses dimensions importantes. Tous les critères de performance doivent obligatoirement être atteints et évalués en aide à l'apprentissage et certains seront repris pour reconnaître la compétence. L'évaluation se réalise dans un contexte de travail, selon les exigences formulées dans le programme et reprises comme critères d'évaluation. La compétence sera jugée en fonction d'une tâche représentative de l'exercice du métier ou de la profession, le tout exécuté à bon escient et au bon moment. L'évaluation en formation professionnelle est critérielle et permet d'établir si une personne a atteint le niveau requis, selon les exigences d'une tâche ou d'une activité, et ce, en fonction de critères précis. Il s'agit donc de vérifier l'atteinte de la compétence selon les critères d'évaluation déterminés.

Pour chacune des compétences du programme d'études professionnelles, le *Référentiel pour l'évaluation des apprentissages* comporte : les spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction, la description d'épreuve ou la description de la participation et la fiche d'évaluation.

Les spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction regroupent les indicateurs et les critères d'évaluation relatifs aux éléments du programme d'études retenus pour reconnaître la compétence et la sanctionner. Elles définissent de plus un seuil de réussite déterminé pour chaque compétence. Pour chaque élément de la compétence, sont formulés un ou des indicateurs de performance, qui présentent un aspect à évaluer ou qui précisent sous quel angle évaluer. Les indicateurs sont accompagnés de critères d'évaluation sélectionnés découlant des critères de performance de la compétence. Lorsqu'il s'agit de compétences traduites en comportement, une pondération est accordée à chaque critère, ainsi

¹ Voir à ce sujet les articles 461 et 463 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. 1-33.3, modifiée par les chapitres 63 et 75 des lois de 2002) (www.mels.gouv.qc.ca/lancement/LIP/index.htm).

² GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC, *Régime pédagogique de la formation professionnelle*, Décret 653-2000, 2000, article 17 (www.mels.gouv.qc.ca/legislat/reglemen.htm#p).

³ QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIRS ET DU SPORT, *Cadre de référence sur la planification des activités d'apprentissage et d'évaluation, Formation professionnelle*, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2005, p. 8 (www.inforoutefpt.org/documents/cadrereference).

que par un seuil de réussite pour l'ensemble de la compétence. Pour les compétences traduites en situation, des indicateurs et des critères sont assortis à des éléments de la compétence pour juger si celle-ci est acquise, en se basant sur la participation de l'élève aux activités. Le seuil de réussite est aussi présent pour l'ensemble de la compétence et le verdict de succès ou d'échec de l'acquisition de la compétence est établi à partir d'une vision d'ensemble de la compétence et ses aspects essentiels.

La description de l'épreuve ou la description de la participation⁴ présente des modalités pour l'évaluation de chaque compétence et elles constituent des propositions conformes aux exigences des critères d'évaluation établis afin de reconnaître la compétence. Les modalités proposées visent à soutenir l'élaboration des épreuves par les établissements d'enseignement et à préciser le niveau de complexité souhaité. La description de l'épreuve et la description de la participation sont présentées à titre de suggestion.

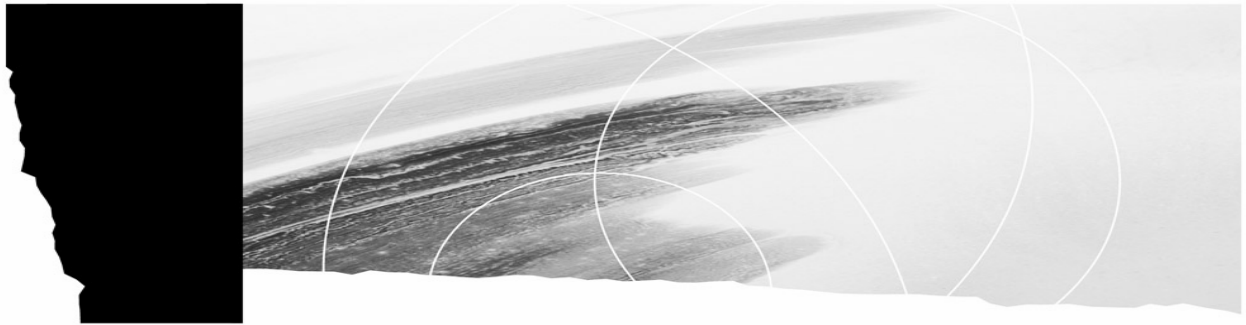
La fiche d'évaluation reprend les indicateurs et les critères retenus pour l'évaluation aux fins de la reconnaissance de la compétence et les précise davantage, si besoin est, sous forme d'éléments d'observation. Cette fiche peut aussi faire mention des marges de tolérance acceptées. Elle fait état de la pondération associée aux critères d'évaluation ainsi que du seuil de réussite établi dans les spécifications. Comme la description de l'épreuve ou la description de la participation, la fiche d'évaluation est fournie à titre de suggestion, mais les indicateurs, les critères d'évaluation, la pondération et le seuil de réussite issus des spécifications sont obligatoires.

Enfin, il convient de vérifier si le Ministère a élaboré une épreuve en plus du *Référentiel pour l'évaluation des apprentissages* pour un programme d'études donné. L'utilisation de cette épreuve est obligatoire. L'information est mise à jour annuellement dans l'*Instruction de la formation professionnelle*⁵.

Une fiche de rétroaction sur les spécifications aux fins de la sanction est présente en format détaché dans ce document. Comme plusieurs productions du Ministère, dans une perspective de veille stratégique pour le secteur de formation ou pour le programme d'études, il convient d'avoir une rétroaction des utilisatrices et utilisateurs. L'accent sera mis sur l'amélioration des productions et leur adéquation en fonction des objectifs visés.

⁴ La description de l'épreuve est en lien avec une compétence traduite en comportement et la description de la participation, avec une compétence traduite en situation.

⁵ Voir l'Instruction de la formation professionnelle sur www.Inforoutefpt.org/ensemble_dossiers_meq/infodoc.asp.



Synthèse du programme d'études professionnelles

Service de la restauration 5293

Type de sanction : Diplôme d'études professionnelles

Durée totale : 960 heures

Rappel des compétences	Code	N°
Métier et formation	404402	1
Approche client	404414	2
Mise en place	404423	3
Explication de menus	404435	4
Prise de commandes	404442	5
Langue seconde	404456	6
Opérations de caisse	404462	7
Suggestion et service des vins	404476	8
Service des boissons	404485	9
Service des banquets	404496	10
Service simple	404508	11
Service élaboré	404518	12
Intégration au milieu de travail	404527	13

Métier et formation

Code : 404402

Compétence 1

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Se situer au regard du métier et de la formation.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	
Connaître la réalité du métier.	Collecte d'information sur le métier.	<ul style="list-style-type: none"> Recueille de l'information pertinente sur la majorité des sujets traités. 	<input checked="" type="checkbox"/>
	Présentation de sa perception du métier.	<ul style="list-style-type: none"> Exprime clairement sa perception du métier. 	<input type="checkbox"/>
Comprendre le programme de formation.	Réactions à l'égard du métier et de la formation.	<ul style="list-style-type: none"> Exprime clairement sa perception du programme de formation. 	<input type="checkbox"/>
		<ul style="list-style-type: none"> Exprime clairement ses réactions à l'égard du métier et de la formation. 	<input checked="" type="checkbox"/>
Préciser son orientation professionnelle.	Rédaction d'un rapport.	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger un rapport contenant : <ul style="list-style-type: none"> un résumé de ses champs d'intérêt, de ses aptitudes et de ses goûts; des explications sur son orientation, compte tenu des caractéristiques du métier. 	<input checked="" type="checkbox"/>

Seuil de réussite :

- 4 des 5 critères d'évaluation, dont les critères cochés, pour que l'on considère la compétence acquise.

Description de la participation

1 Renseignements généraux

L'évaluation de la participation des élèves à des activités d'apprentissage vise à assurer l'acquisition de la compétence « Se situer au regard du métier et de la formation ». Elle porte sur les données recueillies à certains moments du déroulement des activités d'apprentissage. Il faut rappeler qu'un jugement définitif sur un élément de participation ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante, dans le plan de mise en situation, et non en cours d'apprentissage.

Tout au long de l'épreuve, le jugement ne devrait pas porter sur la justesse de la perception ou de l'opinion des élèves, mais plutôt sur le fait qu'elles et ils aient appuyé leur perception ou opinion sur des arguments ou des exemples.

2 Phases de déroulement

Phase d'information

Il sera important, au cours de cette phase, d'indiquer clairement par écrit la nature des données que les élèves devront recueillir et présenter au moment de la rencontre de groupe. Quels que soient la forme ou le support utilisés pour consigner les données recueillies, le jugement ne devra pas porter comme tel sur leur précision, leur qualité ou leur présentation, mais plutôt sur le fait que les élèves aient pris la peine de colliger une quantité suffisante de données pertinentes relativement aux sujets à traiter et de les organiser de manière à pouvoir les utiliser au moment de la rencontre de groupe.

Pour le critère d'évaluation 1.1, on s'attend à ce que les données recueillies fournissent un minimum d'indications cohérentes sur les sujets traités, sans pour autant broser un tableau complet et rigoureusement exact de la situation.

Phase de réalisation

La rencontre de groupe devra être préparée et dirigée de manière que toutes les personnes présentes aient l'occasion de s'exprimer sur des avantages et des inconvénients du métier et de faire des liens entre le métier et la formation. On discutera de l'utilité, de la pertinence ou du bien-fondé de quelques exigences du programme en relation avec le métier, telles les habiletés, les attitudes et les connaissances nécessaires. Au cours de cette rencontre, les élèves auront également l'occasion de commenter certaines règles de l'éthique professionnelle.

On s'attend ici à ce que tous les élèves s'expriment sur la pertinence ou l'utilité d'au moins un aspect du programme de formation.

Phase de synthèse

On s'attend à ce que, pour justifier leur orientation professionnelle, les élèves indiquent dans leur rapport au moins trois aspects ou exigences du métier, en soulignant explicitement les liens qui, de leur point de vue, existent entre ces aspects ou exigences, les champs d'intérêt et les aptitudes personnelles qui les ont amenés à choisir éventuellement le métier de serveuse ou serveur. Il n'est pas nécessaire, à ce stade-ci, que leurs perspectives soient objectives ou rigoureusement conformes à la réalité.

Le jugement ne devra pas, comme tel, porter sur la qualité de la rédaction du rapport. On s'assurera plutôt que les élèves aient pris la peine d'y inclure les éléments demandés. Les consignes initiales pour ce qui est du rapport devront définir clairement ce qu'on entend par goût, champ d'intérêt et aptitude.

Métier et formation

Code : 404402

Compétence 1

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat	
Succès	Échec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Éléments de participation**

Jugement	
Oui	Non

1 Collecte d'information sur le métier.

1.1 Recueille de l'information pertinente sur la majorité des sujets traités :

- donne les perspectives d'emploi et de rémunération;
- recueille de l'information sur les lois et les règlements en usage;
- repère les règles d'hygiène et de salubrité à respecter;
- fait état des habiletés et des comportements à développer;
- indique la nature du travail et ses conditions d'exercice.

2 Présentation de sa perception du métier.

2.1 Exprime clairement sa perception du métier :

- présente des avantages et des inconvénients du métier;
- commente certaines règles de l'éthique professionnelle;
- exprime son opinion sur les exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer le métier.

3 Réactions à l'égard du métier et de la formation.

3.1 Exprime clairement sa perception du programme de formation.

Éléments de participation

	Jugement	
	Oui	Non
3.2 Exprime clairement ses réactions à l'égard du métier et de la formation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Rédaction d'un rapport.		
4.1 Fait un résumé justifiant son choix professionnel :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• précise ses champs d'intérêt au regard du métier;		
• explique de façon sommaire son choix professionnel;		
• indique au moins trois aspects des exigences du métier.		

Total : ____

Seuil de réussite : 4 sur 5, dont la satisfaction aux exigences des critères d'évaluation 1.1, 3.2 et 4.1.

Remarques

Approche client

Code : 404414

Compétence 2

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Adopter une approche client.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Prendre une réservation.	Inscription de la réservation.	<ul style="list-style-type: none"> Inscription complète et précise des renseignements pertinents. 	15
	Information donnée à la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence de l'information transmise. Respect des règles de communication téléphonique. 	10 5
Accueillir la clientèle.	Prise de contact avec la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation appropriée des techniques de communication verbale et non verbale. Justesse de la prise de contact. 	10 10
	Adoption de comportements professionnels propres à l'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles de courtoisie et de préséance. 	15
Informers la clientèle.	Interprétation des besoins de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence des questions posées pour clarifier les besoins de la clientèle. 	10
	Transmission de l'information.	<ul style="list-style-type: none"> Justesse de l'information transmise en fonction des besoins de la clientèle. 	10
S'assurer de la satisfaction de la clientèle.	Identification des sources d'insatisfaction.	<ul style="list-style-type: none"> Identification juste des sources d'insatisfaction. 	5

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
	Traitement des sources d'insatisfaction.	<ul style="list-style-type: none"> • Justesse des solutions proposées en fonction des sources d'insatisfaction. 	5
		<ul style="list-style-type: none"> • Réactions mesurées et attitudes appropriées. 	5

Seuil de réussite : 80 points

Approche client

Code : 404414

Compétence 2

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'élève à adopter une approche client. L'épreuve se déroulera en deux parties.

L'évaluation consiste en une épreuve pratique où l'élève doit communiquer avec la clientèle dans diverses situations représentatives de l'exercice du métier; la première partie de l'épreuve au téléphone; pour la seconde partie de l'épreuve, la présence de figurants serait souhaitable de façon à rendre encore plus réel le cadre de l'évaluation.

Autre scénario possible, l'évaluation pourrait se dérouler en présence de clients lors d'activités de service.

L'épreuve, qui ne devrait pas excéder 30 minutes, peut être administrée à un élève ou plus selon la disponibilité des ressources. Ces précisions sont fournies à titre indicatif et laissent l'ouverture à d'autres aménagements.

2 Déroulement de l'épreuve

Dans la première partie, l'élève devra démontrer sa capacité à prendre une réservation par téléphone, selon les standards en matière de communication et les politiques de l'établissement.

Dans la seconde partie, l'élève devra établir le contact avec la clientèle. Pour que l'élève puisse démontrer sa capacité à communiquer avec divers types de clientèle, il serait souhaitable de prévoir suffisamment de situations variées sur les thèmes suivants : accueillir les clients à leur arrivée, discuter avec des clients pendant le repas, traiter les plaintes et les commentaires des clients. On prendra soin de préparer des scénarios précis pour chacune de ces séquences (sujets de conversation, questions à poser) et de broser le portrait type de chaque client (âge, sexe, statut). Les scénarios et les portraits seront distribués au hasard aux élèves qui joueront les rôles des clients tout au long de l'épreuve.

Pendant l'épreuve, l'enseignante ou l'enseignant devra se limiter à pointer la non-manifestation des comportements professionnels attendus. Concernant le choix du style d'approche, il lui est conseillé de questionner l'élève pour connaître les critères qui ont guidé son choix.

3 Matériel

Pour cette épreuve, il serait préférable que l'évaluation se déroule en salle à manger pour simuler la réalité. Il faudra donc s'assurer de disposer du matériel et de l'équipement nécessaires.

Pour la première partie de l'épreuve :

- téléphone;
- calendrier;
- fiches préétablies.

Pour la seconde partie de l'épreuve :

- vestiaire;
- tables dressées;
- séries de fiches pour les figurants;
- liste de réservation;
- banque de questions sur des sujets susceptibles d'intéresser les clients (cinéma, spectacles, particularités de l'établissement, etc.);
- banque de points d'intérêt locaux;
- banque de sujets d'actualité (locale, régionale, internationale).

Approche client

Code : 404414

Compétence 2

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

Oui Non Résultats

1 Inscription de la réservation.

1.1 Inscription complète et précise des renseignements pertinents :

- date;
- nom;
- nombre de personnes;
- heure;
- numéro de téléphone.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

0 ou 15

2 Information donnée à la clientèle.

2.1 Pertinence de l'information transmise.

0 ou 10

2.2 Respect des règles de communication téléphonique.

0 ou 5

3 Prise de contact avec la clientèle.

3.1 Utilisation appropriée des techniques de communication verbale et non verbale.

0 ou 10

3.2 Justesse de la prise de contact :

- langage courtois;
- formules de politesse.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

0 ou 10

Observations

	Oui	Non	Résultats
4 Adoption de comportements professionnels propres à l'accueil.			
4.1 Respect des règles de courtoisie et de préséance :			0 ou 15
• manifestation de prévenance;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• manifestation d'attitudes appropriées aux caractéristiques de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 Interprétation des besoins de la clientèle.			
5.1 Pertinence des questions posées pour clarifier les besoins de la clientèle.			0 ou 10
6 Transmission de l'information.			
6.1 Justesse de l'information transmise en fonction des besoins de la clientèle.			0 ou 10
7 Identification des sources d'insatisfaction.			
7.1 Identification juste des sources d'insatisfaction.			0 ou 5
8 Traitement des sources d'insatisfaction.			
8.1 Justesse des solutions proposées en fonction des sources d'insatisfaction.			0 ou 5
8.2 Réactions mesurées et attitudes appropriées.			0 ou 5
			Total : ____ /100

Seuil de réussite : 80 points

Remarques

Mise en place

Code : 404423

Compétence 3

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer la mise en place et l'aménagement des espaces.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Préparer le mobilier et le matériel.	Sélection du matériel.	<ul style="list-style-type: none"> • Choix pertinent des pièces de mobilier et de matériel. 	10
	Aménagement de la salle.	<ul style="list-style-type: none"> • Aménagement conforme aux directives. 	10
Dresser les tables et les consoles.	Dressage des tables.	<ul style="list-style-type: none"> • Respect du menu et des directives. 	20
	Dressage des consoles.	<ul style="list-style-type: none"> • Choix judicieux des éléments nécessaires au service. 	15
Préparer l'office.	Préparation de l'office.	<ul style="list-style-type: none"> • Choix approprié des denrées et du matériel. 	5
		<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place complète en fonction des besoins. 	10
		<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation optimale des matières premières. 	5
Ranger et vérifier la salle à manger et les aires de service.	Rangement et vérification.	<ul style="list-style-type: none"> • Rangement et vérification conformes aux directives. 	10
Effectuer la mise en place et l'aménagement des espaces.	Application des règles d'hygiène et de sécurité.	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène et de sécurité. 	15

Seuil de réussite : 80 points

Mise en place

Code : 404423

Compétence 3

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'élève à effectuer la mise en place et l'aménagement des espaces en salle à manger.

L'évaluation consiste en une épreuve pratique dans un contexte de simulation de travail où il sera possible de mesurer la capacité de l'élève à effectuer la mise en place des tables, d'une console et d'un office selon les directives fournies par l'enseignante ou l'enseignant.

L'épreuve, qui ne devrait pas excéder 1 h 30 minutes, peut être administrée à un élève ou plus selon la disponibilité des ressources. Ces précisions sont fournies à titre indicatif et laissent l'ouverture à d'autres aménagements.

2 Déroulement de l'épreuve

Il serait intéressant de varier le contenu de l'épreuve et de fournir aux élèves des précisions quant au nombre de tables à dresser : deux ou trois comportant des nombres différents de convives (deux, quatre ou six), ayant des formes différentes (carrée, rectangulaire ou ronde) et demandant deux types de service (à la carte, à la table d'hôte ou au menu). Il serait souhaitable que la mise en place de l'office soit effectuée pour un service comportant un nombre déterminé de couverts (20 ou 25). Pour cette mise en place, on pourra limiter la préparation des denrées périssables pour une table.

3 Matériel

Pour cette épreuve, il serait préférable que l'évaluation se déroule en salle à manger de façon que chaque élève dispose du mobilier, de l'équipement et du matériel nécessaires.

On prendra soin de préparer les documents nécessaires aux simulations de travail.

Pour l'aménagement de la salle, il faudra prévoir une ou des listes de réservations indiquant le nombre de convives à chaque table ainsi que le ou les plans de salle correspondants.

Pour la mise en place des tables, de la console et de l'office, il faudra prévoir différents menus (menu à la carte, table d'hôte et menu à prix fixe).

Enfin, on devra disposer, en quantité suffisante pour chaque élève, de matières premières de bonne qualité et des produits de nettoyage requis.

4 Consignes particulières

Lors du déroulement de l'épreuve, on s'assurera que l'élève est suffisamment informé de l'importance des règles d'hygiène et de sécurité.

Mise en place

Code : 404423

Compétence 3

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultats
1 Sélection du matériel.			
1.1 Choix pertinent des pièces de mobilier et de matériel.			0 ou 10
2 Aménagement de la salle.			
2.1 Aménagement conforme aux directives.			0 ou 10
3 Dressage des tables.			
3.1 Respect du menu et des directives :			0 ou 20
• couvert complet et symétrique;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• disposition correcte du matériel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 Dressage des consoles.			
4.1 Choix judicieux des éléments nécessaires au service.			0 ou 15
5 Préparation de l'office.			
5.1 Choix approprié des denrées et du matériel.			0 ou 5
5.2 Mise en place complète en fonction des besoins.			0 ou 10
5.3 Utilisation optimale des matières premières.			0 ou 5
6 Rangement et vérification.			
6.1 Rangement et vérification conformes aux directives.			0 ou 10

Observations

	Oui	Non	Résultats
7 Application des règles d'hygiène et de sécurité.			
7.1 Respect des règles d'hygiène et de sécurité :			0 ou 15
• application des procédures recommandées pour le matériel et l'équipement;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• choix des produits de nettoyage;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• application des techniques de nettoyage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Total : ____ /100

Seuil de réussite : 80 points

Remarques

Explication de menus

Code : 404435

Compétence 4

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Expliquer la composition des menus et des mets.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Rassembler l'information nécessaire.	Interprétation des menus.	• Description juste des articles d'un menu table d'hôte.	25
		• Utilisation du vocabulaire relatif aux modes de confection et de cuisson.	10
		• Description juste d'un menu de petit déjeuner	10
Présenter un menu.	Explication des articles des menus.	• Description commerciale appropriée des articles des menus.	15
		• Vulgarisation appropriée de l'information.	5
Répondre aux questions.	Traitement des questions.	• Interprétation juste des questions.	10
		• Explications correctes et concises sur les mets.	10
Transmettre des renseignements additionnels sur les menus et les mets.	Transmission de renseignements additionnels à la clientèle.	• Mise en évidence de spécialités ou de certains articles des menus.	5
		• Informations adaptées aux besoins de la clientèle.	5
Expliquer la composition des menus et des mets.	Explication de la composition des menus et des mets	• Attitude posée.	5

Seuil de réussite : 75 points

Compétence 4

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'élève à expliquer la composition des menus et des mets.

Pour démontrer sa compétence, on suggère que l'élève devra se soumettre à une épreuve comportant deux parties.

Pour se présenter à la seconde partie, la première partie doit être réussie.

L'évaluation consiste en une épreuve pratique dans un contexte de simulation de travail où il sera possible de mesurer la capacité de l'élève à décrire différents menus à la clientèle, dans des situations représentatives des divers types d'établissement de restauration.

L'épreuve, qui ne devrait pas excéder 1 heure, peut être administrée à un élève ou plus selon la disponibilité des ressources et est répartie comme suit : 30 minutes pour la recherche d'informations et 30 minutes pour l'explication aux clients. Ces précisions sont fournies à titre indicatif et laissent l'ouverture à d'autres aménagements.

La seconde partie de l'épreuve pourrait se dérouler pendant une activité synthèse en salle à manger.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour mesurer l'acquisition de la compétence de l'élève à expliquer des menus, il faudra prévoir, en plus de l'enseignante ou de l'enseignant, une personne-ressource qui jouera le rôle de la cliente ou du client. Pour simuler la réalité, deux jeux de rôle devront être élaborés sur des fiches.

Dans la première partie de l'épreuve, l'élève devra rechercher, à l'aide des ouvrages de référence mis à sa disposition, les informations relatives aux articles d'un menu table d'hôte et d'un menu petit déjeuner qu'il aura tirés au hasard en respectant les paramètres indiqués par l'enseignante ou l'enseignant (catégorie alimentaire, ingrédients constitutifs, texture et saveur, mode de confection). Voir le point 1.1 de la fiche d'évaluation.

Pour se présenter à la seconde partie de l'épreuve, l'élève devra réussir la première partie.

Dans la seconde partie de l'épreuve, selon les jeux de rôle présentés par l'enseignante ou l'enseignant, l'élève devra décrire les mets du menu en prenant soin d'utiliser la terminologie appropriée, de l'adapter aux besoins de la clientèle et de respecter les règles de la communication.

3 Matériel

Pour cette épreuve, il serait préférable que l'évaluation se déroule en salle à manger, où des tables seraient dressées pour simuler la réalité.

Pour la première partie, il faudra prévoir des menus de différents types de cuisine, avec des préparations qui permettront à l'élève d'en identifier les paramètres selon les directives fournies par l'enseignante ou l'enseignant ainsi que les ouvrages de référence nécessaires.

Explication de menus

Code : 404435

Compétence 4

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de l'enseignant : _____

Observations

	Oui	Non	Résultats
PREMIÈRE PARTIE DE L'ÉPREUVE			
1 Interprétation des menus.			
1.1 Description juste des articles d'un menu table d'hôte :			0 ou 25
• catégorie alimentaire;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• ingrédients constitutifs;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• texture et saveur;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• mode de confection.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Utilisation du vocabulaire relatif aux modes de confection et de cuisson :			0 ou 10
• définition juste des termes techniques;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• utilisation du vocabulaire propre aux particularités de cuisson de certains mets.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3 Description juste d'un menu de petit déjeuner :			0 ou 10
• catégorie alimentaire;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• ingrédients constitutifs;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• texture et saveur;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• mode de confection.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DEUXIÈME PARTIE DE L'ÉPREUVE			
2 Explication des articles des menus.			
2.1 Description commerciale appropriée des articles des menus :			0 ou 15
• choix judicieux de l'information à transmettre;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• justesse des explications.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observations

	Oui	Non	Résultats
2.2 Vulgarisation appropriée de l'information.			0 ou 5
3 Traitement des questions.			
3.1 Interprétation juste des questions.			0 ou 10
3.2 Explications correctes et concises sur les mets :			0 ou 10
• pertinence des réponses;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• concision des explications;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• justesse des descriptions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 Transmission de renseignements additionnels à la clientèle.			
4.1 Mise en évidence de spécialités ou de certains articles des menus.			0 ou 5
4.2 Informations adaptées aux besoins de la clientèle.			0 ou 5
5. Explication de la composition des menus et des mets.			
5.1 Attitude posée :			0 ou 5
• calme;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• tenue appropriée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Total : ____ /100

Seuil de réussite : 75 points

Suggestion de répartition des points

Partie 1 : 35 points sur 45

Partie 2 : 40 points sur 55

Remarques

Prise de commandes

Code : 404442

Compétence 5

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Prendre et transmettre des commandes.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Répondre aux questions de la clientèle.	Approche appropriée à la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> Comportement adapté au style de la clientèle. 	10
	Repérage des besoins.	<ul style="list-style-type: none"> Identification des besoins de la clientèle. 	5
	Réponses aux questions de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> Réponses précises et exactes aux questions de la clientèle. 	10
Conseiller la clientèle.	Conseils à la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation précise du vocabulaire spécialisé. 	5
		<ul style="list-style-type: none"> Mise en valeur des caractéristiques des mets et des boissons. 	10
		<ul style="list-style-type: none"> Suggestion de mets et de produits complémentaires. 	5
		<ul style="list-style-type: none"> Respect des besoins de la clientèle. 	5
Noter la commande.	Rédaction de la commande.	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction complète et précise du bon de commande. 	15
		<ul style="list-style-type: none"> Utilisation correcte des moyens mnémotechniques. 	5
		<ul style="list-style-type: none"> Présentation soignée du bon de commande. 	5
		<ul style="list-style-type: none"> Respect de l'orthographe. 	5
Transmettre la commande.	Transmission de la commande par système informatisé.	<ul style="list-style-type: none"> Transmission précise de la commande aux endroits appropriés. 	15

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
	Transmission de la commande par bon.	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation de la terminologie appropriée.	5

Seuil de réussite : 80 points

Prise de commandes

Code : 404442

Compétence 5

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'élève à prendre et à transmettre des commandes.

L'évaluation consiste en une épreuve pratique dans un contexte de simulation de travail où il sera possible de mesurer la capacité de l'élève à prendre une commande tout en mettant en œuvre les techniques de vente.

L'épreuve, qui ne devrait pas excéder 45 minutes, peut être administrée à un élève ou plus selon la disponibilité des ressources. Ces précisions sont fournies à titre indicatif et laissent l'ouverture à d'autres aménagements.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer l'acquisition de la compétence, l'élève devra prendre la commande d'un repas complet avec apéritifs et vins, pour une table de quatre personnes et à partir d'un menu à la carte ou d'une table d'hôte, le tout selon un scénario indiqué par l'enseignante ou l'enseignant.

L'élève aura à sa disposition les cartes et le menu avant l'épreuve. Pour arriver à réaliser la tâche, l'élève devra appliquer et respecter les étapes du processus de vente et rédiger ses bons selon les règles établies. La transmission des commandes se fera par bon, en présence de l'enseignante ou de l'enseignant, et par système informatisé.

3 Matériel

Pour cette épreuve, il serait préférable que l'évaluation se déroule en salle à manger, où des tables seraient dressées pour simuler la réalité.

Il faudra prévoir, en quantité suffisante pour tous les élèves :

- un menu à la carte ou une table d'hôte;
- des cartes des vins et des apéritifs;
- des carnets de bons de commande;
- le matériel nécessaire au fonctionnement du système informatique.

L'enseignante ou l'enseignant devra préparer un ou des scénarios auxquels les élèves devront se référer pour établir la présence.

Prise de commandes

Code : 404442

Compétence 5

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultats
1 Approche appropriée à la clientèle.			
1.1 Comportement adapté au style de la clientèle :			0 ou 10
• discrétion dans l'approche;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• bonne manière d'attirer l'attention.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 Repérage des besoins.			
2.1 Identification des besoins de la clientèle.			0 ou 5
3 Réponses aux questions de la clientèle.			
3.1 Réponses précises et exactes aux questions de la clientèle.			0 ou 10
4 Conseils à la clientèle.			
4.1 Utilisation précise du vocabulaire spécialisé.			0 ou 5
4.2 Mise en valeur des caractéristiques des mets et des boissons.			0 ou 10
4.3 Suggestion de mets et de produits complémentaires.			0 ou 5
4.4 Respect des besoins de la clientèle.			0 ou 5

Observations

	Oui	Non	Résultats
5 Rédaction de la commande.			
5.1 Rédaction complète et précise du bon de commande :			0 ou 15
• bon de commande divisé en sections : hors-d'œuvre, potages et plats principaux;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• en-tête bien rempli;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• inscription des degrés de cuisson.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2 Utilisation correcte des moyens mnémotechniques :			0 ou 5
• utilisation correcte des abréviations;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• numérotation des clientes et des clients.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.3 Présentation soignée du bon de commande.			0 ou 5
5.4 Respect de l'orthographe.			0 ou 5
6 Transmission de la commande par système informatisé.			
6.1 Transmission précise de la commande aux endroits appropriés :			0 ou 15
• transmission de la commande aux postes de distribution appropriés;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• respect des procédures établies.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7 Transmission de la commande par bon.			
7.1 Utilisation de la terminologie appropriée.			0 ou 5
			Total : ____ /100

Seuil de réussite : 80 points

Remarques

Langue seconde

Code : 404456

Compétence 6

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Recevoir et transmettre de l'information en anglais.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Accueillir la clientèle en anglais.	Prise de réservations.	• Formulation juste des questions.	5
		• Utilisation du vocabulaire approprié.	10
		• Inscription complète et précise des renseignements pertinents.	10
		• Utilisation juste des formules de courtoisie.	15
Fournir des explications sur les menus et les mets en anglais.	Description des articles des menus.	• Description juste des mets proposés.	15
		• Utilisation du vocabulaire approprié.	10
	Réponses aux questions de la clientèle.	• Explications correctes et concises.	15
Prendre des commandes en anglais.	Rédaction d'une commande.	• Rédaction complète et précise de la commande.	10
		• Pertinence des renseignements consignés en français à partir d'informations recueillies en anglais.	10

Seuil de réussite : 75 points

Langue seconde

Code : 404456

Compétence 6

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'élève à recevoir et à transmettre de l'information en anglais.

Pour démontrer sa compétence, l'élève devra se soumettre à une épreuve comportant deux parties.

L'évaluation consiste en une épreuve pratique dans un contexte de simulation de travail où il sera possible de mesurer la capacité de l'élève à converser en anglais avec la clientèle, au téléphone et en personne. Pour la seconde partie de l'épreuve, il faudra prévoir la présence d'une personne-ressource qui jouera le rôle de la cliente ou du client.

L'épreuve, qui ne devrait pas excéder 1 heure, peut être administrée à un élève ou plus selon la disponibilité des ressources et inclut la prise de connaissance du menu. Ces précisions sont fournies à titre indicatif et laissent l'ouverture à d'autres aménagements.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer l'acquisition de la compétence, l'élève devra communiquer en anglais avec la clientèle en appliquant les techniques de l'écoute active et de la reformulation dans deux situations représentatives du métier.

Dans la première partie, l'élève devra prendre une réservation par téléphone pour démontrer sa capacité à utiliser la terminologie anglaise propre aux réservations et à recueillir toutes les informations nécessaires sur une fiche préétablie.

Dans la seconde partie, l'élève devra rédiger en français la commande complète de quatre personnes s'exprimant en anglais, à partir d'une table d'hôte ou d'un menu à la carte qu'elle ou il aura expliqué en anglais. Avant la passation de l'épreuve, l'élève aura quinze minutes pour prendre connaissance du menu et se référer à des ouvrages français mis à sa disposition.

Pendant l'épreuve, l'élève devra utiliser le vocabulaire anglais approprié pour répondre aux questions de la clientèle. Pour varier le contenu de l'épreuve, l'enseignante ou l'enseignant devra préparer différents menus, à la table d'hôte ou à la carte, de même teneur.

Pour vérifier la capacité de l'élève à bien comprendre les besoins de la clientèle, la personne-ressource disposera de questions simples et complexes qui seront distribuées au hasard pour chaque élève.

3 Matériel

La première partie de l'épreuve pourrait se dérouler dans un local pourvu d'un appareil téléphonique mais, pour la seconde partie, il serait préférable que l'évaluation se déroule en salle à manger pour simuler la réalité.

Pour la première partie, il faudra prévoir :

- un téléphone;
- un calendrier;
- des fiches préétablies permettant à chaque élève d'inscrire les informations recueillies;
- des questions relatives aux heures d'ouverture, aux prix, aux principales cartes de crédit acceptées, etc.

Pour la seconde partie, il faudra prévoir des ouvrages de référence, des menus à la table d'hôte ou à la carte, des carnets de bons de commande, une banque de questions et des scénarios précisant qui sont les clients.

4 Consignes particulières

Rappelons l'importance de respecter le niveau d'habileté langagière visé dans la compétence, soit l'anglais fonctionnel.

Langue seconde

Code : 404456

Compétence 6

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultats
1 Prise de réservations.			
1.1 Formulation juste des questions.			0 ou 5
1.2 Utilisation du vocabulaire approprié :			0 ou 10
• termes propres à la prise de réservations;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• justesse de la prononciation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3 Inscription complète et précise des renseignements pertinents :			0 ou 10
• date;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• heure;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• nombre de clients;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• nom;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• numéro de téléphone.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.4 Utilisation juste des formules de courtoisie :			0 ou 15
• salutation;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• formules de politesse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 Description des articles des menus.			
2.1 Description juste des mets proposés :			0 ou 15
• terminologie culinaire appropriée;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• traduction adéquate des termes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observations

	Oui	Non	Résultats
2.2 Utilisation du vocabulaire approprié :			0 ou 10
• prononciation;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• formules de présentation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 Réponses aux questions de la clientèle.			
3.1 Explications correctes et concises :			0 ou 15
• choix approprié de l'information à transmettre;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• clarté des réponses;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• reformulation des éléments imprécis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 Rédaction d'une commande.			
4.1 Rédaction complète et précise de la commande :			0 ou 10
• présence de toutes les données;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• utilisation des abréviations et des termes appropriés;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• numérotation des clients;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• respect des procédures de rédaction.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.2 Pertinence des renseignements consignés en français à partir d'informations recueillies en anglais.			0 ou 10
			Total : ____ /100

Seuil de réussite : 75 points

Remarques

Opérations de caisse

Code : 404462

Compétence 7

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer des opérations de facturation et d'encaissement.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Préparer le matériel.	Mise en place du matériel.	<ul style="list-style-type: none"> Préparation adéquate des documents. 	5
	Préparation du fonds de caisse.	<ul style="list-style-type: none"> Décompte précis du fonds de caisse. 	5
Préparer et présenter des additions.	Enregistrement des données.	<ul style="list-style-type: none"> Enregistrement complet, clair et précis des données des bons de commande. 	15
	Présentation de l'addition à la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> Vérification de l'exactitude de l'addition. Application des règles de service liées à la facturation. 	10 5
Traiter des paiements au comptant.	Encaissement d'une addition au comptant.	<ul style="list-style-type: none"> Vérification de la somme perçue et remise. 	5
		<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles concernant la manipulation de l'argent. 	10
Traiter des paiements par carte de crédit et par carte de débit.	Encaissement d'une addition par carte.	<ul style="list-style-type: none"> Vérification appropriée des cartes de crédit. 	10
		<ul style="list-style-type: none"> Respect des procédures établies. 	5
Fermer la caisse.	Fermeture de la caisse.	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle juste de la caisse. 	15
		<ul style="list-style-type: none"> Application des règles de sécurité liées à la manipulation d'un dépôt de caisse. 	5
		<ul style="list-style-type: none"> Remise précise du fonds de caisse. 	5
		<ul style="list-style-type: none"> Rangement approprié du matériel. 	5

Seuil de réussite : 80 points

Opérations de caisse

Code : 404462

Compétence 7

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'élève à effectuer des opérations de facturation et d'encaissement.

Pour démontrer sa compétence, il est suggéré que l'élève devra se soumettre à une épreuve comportant deux parties.

L'évaluation consiste en une épreuve pratique dans un contexte de simulation de travail où il sera possible de mesurer la capacité de l'élève à effectuer toutes les opérations de caisse pour un service présentant différentes situations rencontrées régulièrement dans les établissements de restauration.

L'épreuve, qui ne devrait pas excéder 45 minutes, peut être administrée à un élève ou plus selon la disponibilité des ressources. Ces précisions sont fournies à titre indicatif et laissent l'ouverture à d'autres aménagements.

Autre scénario possible : l'évaluation pourrait se dérouler en présence de clients lors d'activités de service.

2 Déroulement de l'épreuve

L'élève devra démontrer ses capacités de caissière ou de caissier dans un contexte de service en salle. Pour y arriver, l'élève devra rassembler et préparer le matériel conformément aux habitudes de l'établissement. Il devra enregistrer, au moyen d'un système informatisé, les données d'une commande de quatre personnes que lui aura remise l'enseignante ou l'enseignant.

L'enseignante ou l'enseignant devra indiquer le nombre de factures à préparer et les personnes à qui les remettre pour procéder à l'encaissement. Des erreurs devront être présentes à cette étape, ce qui permettra de s'assurer que l'élève vérifie bien le tout. Enfin, l'élève devra rédiger le rapport de caisse et effectuer le dépôt selon les règles en vigueur dans chacun des établissements. Il serait souhaitable que le rapport de caisse soit établi à partir de données fictives pour un service d'environ vingt couverts préalablement enregistrées par l'enseignante ou l'enseignant.

3 Matériel

Pour cette épreuve, il serait préférable que l'évaluation se déroule en salle à manger ou dans tout autre local où l'on peut trouver des tables et accéder aux systèmes de caisse informatisés et de traitement des paiements.

Il faudra prévoir le matériel suivant en quantité suffisante pour tous les élèves.

Pour la préparation du matériel :

- les différents formulaires de l'entreprise;
- des plateaux pour les additions;
- un fonds de caisse;
- un système de traitement des paiements en mode « formation »;
- des rubans encreurs et des rouleaux de papier pour le système de caisse.

Pour l'enregistrement des données :

- un système de caisse en mode « formation »;
- des bons de commande pour quatre personnes.

Pour l'encaissement des factures :

- une ou des cartes de crédit;
- de l'argent.

Avant l'épreuve, l'enseignante ou l'enseignant devra procéder à la programmation des items des bons de commande et à l'enregistrement des données qui serviront à établir le rapport de caisse.

Opérations de caisse

Code : 404462

Compétence 7

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultats
1 Mise en place du matériel.			
1.1 Préparation adéquate des documents.			0 ou 5
2 Préparation du fonds de caisse.			
2.1 Décompte précis du fonds de caisse.			0 ou 5
3 Enregistrement des données.			
3.1 Enregistrement complet, clair et précis des données des bons de commande.			0 ou 15
4 Présentation de l'addition à la clientèle.			
4.1 Vérification de l'exactitude de l'addition.			0 ou 10
4.2 Application des règles de service liées à la facturation.			0 ou 5
5 Encaissement d'une addition au comptant.			
5.1 Vérification de la somme perçue et remise.			0 ou 5
5.2 Respect des règles concernant la manipulation de l'argent.			0 ou 10
6 Encaissement d'une addition par carte.			
6.1 Vérification appropriée des cartes de crédit :			0 ou 10
• vérification de la date d'expiration;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• vérification de la présence d'une signature.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observations

	Oui	Non	Résultats
6.2 Respect des procédures établies.			0 ou 5
7 Fermeture de la caisse.			
7.1 Contrôle juste de la caisse :			0 ou 15
• lecture correcte de la caisse;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• exactitude des données fournies dans le rapport;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• préparation correcte du dépôt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.2 Application des règles de sécurité liées à la manipulation d'un dépôt de caisse.			0 ou 5
7.3 Remise précise du fonds de caisse.			0 ou 5
7.4 Rangement approprié du matériel.			0 ou 5
			Total : ____ /100

Seuil de réussite : 80 points

Remarques

Compétence 8

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Suggérer et servir des vins.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Renseigner la clientèle sur les articles d'une carte des vins.	Description des articles d'une carte des vins.	• Description juste des produits.	15
		• Utilisation de la terminologie appropriée.	5
Répondre aux questions de la clientèle.	Description des qualités organoleptiques des vins.	• Description juste des qualités.	15
		Traitement des questions.	• Réponses pertinentes aux questions posées.
Proposer des accords de vins avec les mets choisis.	Suggestions de vins.	• Suggestions conformes aux attentes de la clientèle.	10
		• Respect des règles élémentaires d'accord des mets et des vins.	10
		• Mise en valeur des caractéristiques des produits.	5
Effectuer le service.	Application des techniques de service des vins.	• Application correcte des techniques de service des vins.	15
		• Respect des règles de service et de préséance.	10
		• Température appropriée pour le service.	5

Seuil de réussite : 80 points

Compétence 8

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'élève à suggérer et à servir des vins.

L'évaluation est divisée en deux parties. Dans un premier temps, l'élève devra décrire et suggérer des vins à la clientèle dans un contexte de simulation de travail. Dans un deuxième temps, elle ou il sera appelé à servir des vins selon les règles du métier, mais cette fois en situation réelle.

L'épreuve, qui ne devrait pas excéder 30 minutes pour la première partie et 15 minutes pour la seconde, peut être administrée pour la première partie à un élève ou plus et pour la deuxième partie, à trois élèves ou plus, selon la disponibilité des ressources. Ces précisions sont fournies à titre indicatif et laissent l'ouverture à d'autres aménagements.

2 Déroulement de l'épreuve

Dans la première partie, l'élève devra démontrer sa capacité à suggérer et à décrire des vins à quatre personnes dans un contexte de simulation de travail. Pour quatre mets choisis dans un menu qui lui est connu et à partir d'une carte de vins également connue, l'élève suggérera deux vins pour chaque mets. L'évaluation des suggestions faites à la clientèle portera sur les règles élémentaires d'accord des mets et des vins et le respect des attentes de la clientèle. L'enseignante ou l'enseignant agira comme cliente ou client. En plus des huit vins suggérés, on demandera à l'élève de faire une description exacte de trois autres vins de la carte. Cette description devra contenir, pour chacun des vins, des informations sur le type, le pays et la région d'origine, le cépage, la couleur et au moins deux caractères dominants.

Dans la seconde partie, l'élève devra démontrer sa capacité à servir des vins selon les règles du métier. L'épreuve se déroulera lors d'un service en salle à manger avec table d'hôte ou menu à la carte et elle devra comprendre au moins un vin rouge et un vin blanc.

3 Matériel

La première partie de cette épreuve pourrait se dérouler dans un local où l'on peut dresser une table de quatre personnes pour simuler la réalité.

Il faudra prévoir, en quantité suffisante pour tous les élèves, des cartes de vins et des menus à la table d'hôte ou à la carte.

Avant l'épreuve, l'enseignante ou l'enseignant devra préparer une liste d'attentes que la cliente ou le client pourra formuler relativement à chacun des mets.

Pour la seconde partie de l'épreuve, on devra prévoir des vins blancs et rouges ainsi que tout le matériel et l'équipement nécessaires au service des vins.

4 Consignes particulières

Avant la passation de la seconde partie de l'épreuve, l'enseignante ou l'enseignant devra demander aux élèves de l'aviser avant de servir les vins afin de s'assurer qu'ils et elles soient évalués pendant leur travail.

Suggestion et service des vins

Code : 404476

Compétence 8

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultats
1 Description des articles d'une carte des vins.			
1.1 Description juste des produits :			0 ou 15
• type de vin;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• provenance;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• cépage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Utilisation de la terminologie appropriée.			0 ou 5
2 Description des qualités organoleptiques des vins.			
2.1 Description juste des qualités :			0 ou 15
• aspect visuel;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• aspect olfactif;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• aspect gustatif.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 Traitement des questions.			
3.1 Réponses pertinentes aux questions posées.			0 ou 10
4 Suggestions de vins.			
4.1 Suggestions conformes aux attentes de la clientèle.			0 ou 10
4.2 Respect des règles élémentaires d'accord des mets et des vins.			0 ou 10
4.3 Mise en valeur des caractéristiques des produits.			0 ou 5

Observations

	Oui	Non	Résultats
5 Application des techniques de service des vins.			
5.1 Application correcte des techniques de service des vins :			0 ou 15
• présence des verres nécessaires sur la table avant l'arrivée du vin;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• présentation correcte du vin selon les règles du métier;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• décapsulage correct;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• débouchage correct;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• nettoyage correct du goulot;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• positionnement approprié de la bouteille ou du seau.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2 Respect des règles de service et de préséance :			0 ou 10
• service du vin à la personne qui l'a commandé;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• respect de la primauté de service;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• quantité appropriée de vin dans les verres;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• absence de taches de vin sur la nappe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.3 Température appropriée pour le service.			0 ou 5
			Total : ____ /100

Seuil de réussite : 80 points

Remarques

Service des boissons

Code : 404485

Compétence 9

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer le service des boissons.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Effectuer la mise en place du bar.	Aménagement du bar pour le service.	• Préparation adéquate du matériel, des denrées et du mobilier.	5
		• Inventaire complet et exact des boissons.	5
		• Disposition fonctionnelle de tous les éléments de base, de finition et de présentation, selon les règles du métier.	10
Suggérer des boissons.	Description des articles d'une carte des boissons.	• Description adéquate des boissons.	20
	Suggestions à la clientèle.	• Suggestions adaptées aux désirs de la clientèle. • Mise en valeur des caractéristiques des boissons proposées.	10 10
Préparer des boissons.	Application des techniques de préparation des boissons.	• Application précise des techniques de préparation des diverses catégories de boissons.	20
Servir des boissons.	Application des techniques de service des boissons.	• Respect des règles de service et de préséance.	5
		• Application correcte des techniques de service.	10
Effectuer le service des boissons.	Préparation et service des boissons, rangement du bar.	• Respect des règles d'hygiène et de sécurité.	5

Seuil de réussite : 80 points

Service des boissons

Code : 404485

Compétence 9

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'élève à effectuer le service des boissons.

L'évaluation peut se dérouler dans un contexte de simulation de travail ou lors d'activités de service nécessitant le service de boissons.

L'évaluation consiste en une épreuve pratique où il sera possible de mesurer la capacité de l'élève à effectuer le service des boissons au bar et aux tables, de l'ouverture à la fermeture, ce qui inclut les explications à donner à quatre personnes en ce qui concerne les apéritifs, les bières et les spiritueux de même que la préparation et le service de trois apéritifs et de trois digestifs.

L'épreuve, qui ne devrait pas excéder 1 h 30 minutes, peut être administrée à un élève ou plus selon la disponibilité des ressources et est répartie comme suit : 30 minutes pour l'explication des boissons et 1 heure pour la préparation et le service des boissons. Ces précisions sont fournies à titre indicatif et laissent l'ouverture à d'autres aménagements.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer l'acquisition de la compétence, l'élève devra faire la mise en place et l'inventaire de boissons en fonction des recettes qui lui auront été fournies par l'enseignante ou l'enseignant. Ces recettes, classiques ou modernes, devront comporter des difficultés variées au regard des méthodes de travail.

L'inventaire des boissons sera noté sur la fiche remise par l'enseignante ou l'enseignant au début de l'épreuve. Pour l'inventaire effectué à la fermeture, l'enseignante ou l'enseignant prendra soin de préparer une deuxième série de bouteilles distincte de celle de l'ouverture. L'élève devra expliquer les boissons d'une carte qu'elle ou il aura en sa possession avant le début de l'épreuve. L'enseignante ou l'enseignant agira comme cliente ou client et aura conçu une banque de questions avant l'épreuve. Pour chacune des catégories de produits, il serait souhaitable que l'élève connaisse les informations à fournir (pays d'origine, ingrédients caractéristiques, couleur, catégorie, caractères dominants, goût, etc.) avant le début de l'épreuve.

Enfin, l'élève devra réaliser et servir les trois préparations demandées comme apéritif et, ensuite, les trois préparations demandées comme digestif selon les recettes et les directives fournies par l'enseignante ou l'enseignant avant l'épreuve.

3 Matériel

Pour cette épreuve, il serait préférable que l'évaluation se déroule au bar, dans un laboratoire de bar ou dans tout autre local pourvu d'un bar mobile, d'une table et de quatre chaises.

Il faudra prévoir :

- une banque de questions sur les apéritifs à base de vin, les apéritifs à base d'alcool, les eaux-de-vie, les cocktails, les bières et les digestifs figurant sur la carte des boissons;
- des cartes de boissons et des cahiers de recettes;
- du matériel en quantité suffisante pour tous les élèves.

Pour la mise en place du bar, on devra prévoir des matières premières périssables et non périssables, des éléments de décoration, des boissons alcoolisées et non alcoolisées, une verrerie, de l'outillage et un équipement de bar.

Pour l'inventaire, on devra disposer de fiches préétablies et d'une série de bouteilles identiques à celles utilisées pour le service, mais dont la quantité restante est moindre pour l'inventaire de la fin.

Pour le service des boissons, des plateaux de bar et des sous-verres seront nécessaires.

Service des boissons

Code : 404485

Compétence 9

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultats
1 Aménagement du bar pour le service.			
1.1 Préparation adéquate du matériel, des denrées et du mobilier.			0 ou 5
1.2 Inventaire complet et exact des boissons :			0 ou 5
• avant le service;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• après le service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3 Disposition fonctionnelle de tous les éléments de base, de finition et de présentation, selon les règles du métier :			0 ou 10
• disposition des bouteilles;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• disposition des éléments de décoration.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 Description des articles d'une carte des boissons.			
2.1 Description adéquate des boissons :			0 ou 20
• description des apéritifs;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• description des bières;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• description des spiritueux;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• description des cocktails.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 Suggestions à la clientèle.			
3.1 Suggestions adaptées aux désirs de la clientèle.			0 ou 10
3.2 Mise en valeur des caractéristiques des boissons proposées.			0 ou 10

Observations

	Oui	Non	Résultats
4 Application des techniques de préparation des boissons.			
4.1 Application précise des techniques de préparation des diverses catégories de boissons :			0 ou 20
• sur glace (cocktail et/ou boisson);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• allongé (cocktail et/ou boisson);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• nature (cocktail et/ou boisson);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• cocktail secoué;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• cocktail remué;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• sans alcool.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 Application des techniques de service des boissons.			
5.1 Respect des règles de service et de présence.			0 ou 5
5.2 Application correcte des techniques de service :			0 ou 10
• port du plateau;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• manipulation des verres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6 Préparation et service des boissons, rangement du bar.			
6.1 Respect des règles d'hygiène et de sécurité :			0 ou 5
• fraîcheur des ingrédients;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• propreté du matériel et de l'outillage;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• propreté du mobilier et de l'équipement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Total : ____ /100

Seuil de réussite : 80 points

Remarques

Service des banquets

Code : 404496

Compétence 10

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer le service des banquets.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Prendre connaissance des types de services des banquets.	Détermination des besoins.	<ul style="list-style-type: none"> Détermination juste des besoins à partir des menus. 	10
Effectuer la mise en place de la salle à manger et de l'office.	Aménagement de la salle.	<ul style="list-style-type: none"> Disposition des tables selon le plan fourni. 	10
		<ul style="list-style-type: none"> Dressage des tables selon le type de menu de banquet. 	15
Servir les mets.	Application des techniques de service.	<ul style="list-style-type: none"> Application correcte des techniques de service avec ou sans plateau. 	20
		<ul style="list-style-type: none"> Respect des étapes du service et de la synchronisation. 	10
		<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles de service et de préséance. 	10
Débarrasser.	Application des techniques de débarrassage.	<ul style="list-style-type: none"> Application correcte des techniques de débarrassage. 	10
Effectuer le service des banquets.	Adoption d'attitudes et de comportements appropriés.	<ul style="list-style-type: none"> Adoption d'attitudes et de comportements professionnels. 	15

Seuil de réussite : 80 points

Règle de verdict : Le respect des règles d'hygiène et de sécurité sera vérifié tout au long de l'épreuve.
 Tout manquement jugé important à l'application de ces règles entraînera un échec.

Service des banquets

Code : 404496

Compétence 10

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'élève à effectuer le service des banquets.

L'évaluation consiste en une épreuve pratique servant à vérifier la capacité de l'élève à appliquer les différentes techniques de service à l'assiette, avec ou sans plateau, et à la pince lors d'un banquet.

L'épreuve, qui ne devrait pas excéder 5 heures, peut être administrée à six élèves ou plus, selon la disponibilité des ressources. Ces précisions sont fournies à titre indicatif et laissent l'ouverture à d'autres aménagements.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer l'acquisition de la compétence, l'élève devra assurer le service à une table de huit personnes à partir d'un menu de banquet et des directives transmises par l'enseignante ou l'enseignant. Pour y arriver, l'élève devra prendre connaissance du déroulement des opérations du repas servi, pour chacun des services, et déterminer le matériel et les denrées nécessaires à la mise en place et au service.

À ce stade de la formation, on limitera le service à la pince au service du pain.

L'enseignante ou l'enseignant fournira un plan de salle aux élèves, pour qu'ils et elles puissent disposer correctement les tables, et désignera la table que chacune et chacun devra dresser et servir.

La mise en place de l'office ou de tout autre élément commun à toute la brigade sera répartie entre les élèves par l'enseignante ou l'enseignant.

Avant que le service ne débute, l'enseignante ou l'enseignant donnera à tous les élèves les consignes relatives à la synchronisation. Ces directives s'appliqueront aux mouvements d'entrée dans la salle et de sortie de celle-ci comme au service et au débarrassage. Pour ce faire, une table d'honneur sera désignée et l'élève devra suivre le rythme des étapes du service imposé par cette table d'honneur.

Pour le débarrassage, l'enseignante ou l'enseignant informera les élèves que le nombre de convives se limitera à quatre à la fois.

3 Matériel

Pour cette épreuve, il serait préférable que l'évaluation se déroule en salle à manger ou dans tout autre local adapté à un service de banquet et comportant une annexe pouvant servir d'office.

Il faudra prévoir, en quantité suffisante :

- des tables;
- des chaises;
- des nappes, des napperons et des serviettes;
- le matériel (vaisselle, service de couverts, verrerie, salières et poivrières, beurriers, crémiers, sucriers, lampes de table, etc.);
- l'équipement (plateaux de service, supports à plateaux, cafetières) et les denrées (pain, beurre, lait, crème, sucre, café, thé, infusions, etc.);
- une feuille de fonction indiquant clairement le menu et les types de service;
- un plan de salle;
- une liste des tables numérotées avec le nom de l'élève désigné à chaque table.

4 Consignes particulières

Avant l'épreuve, on devra s'assurer que l'élève est bien informé du fait que le respect des règles de hygiène et de sécurité sera vérifié tout au long de l'épreuve. Tout manquement jugé important à l'application de ces règles entraînera un échec.

Service des banquets

Code : 404496

Compétence 10

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultats
1 Détermination des besoins.			
1.1 Détermination juste des besoins à partir des menus :			0 ou 10
• pour le matériel;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• pour les denrées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 Aménagement de la salle.			
2.1 Disposition des tables selon le plan fourni.			0 ou 10
2.2 Dressage des tables selon le type de menu de banquet.			0 ou 15
3 Application des techniques de service.			
3.1 Application correcte des techniques de service avec ou sans plateau :			0 ou 20
• transport des assiettes;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• port du plateau;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• utilisation du linge;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• utilisation des cloches;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• manipulation des cloches et des assiettes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Respect des étapes du service et de la synchronisation.			0 ou 10
3.3 Respect des règles de service et de préséance :			0 ou 10
• à l'assiette;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• à la pince.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observations

	Oui	Non	Résultats
4 Application des techniques de débarrassage.			
4.1 Application correcte des techniques de débarrassage :			0 ou 10
• dextérité satisfaisante;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• opérations réalisées dans un délai raisonnable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 Adoption d'attitudes et de comportements appropriés.			
5.1 Adoption d'attitudes et de comportements professionnels :			0 ou 15
• souci de satisfaire la clientèle;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• respect des règles de courtoisie;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• démonstration de contrôle au regard du stress.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Total : ____ /100

Seuil de réussite : 80 points

Règle de verdict : Respecte les règles d'hygiène et de sécurité.

Remarques

Service simple

Code : 404508

Compétence 11

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer un service simple.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Se préparer pour le service.	Mise en place de la salle à manger et de l'office.	• Préparation adéquate des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place.	10
		• Mise en place complète et uniforme.	10
Accueillir la clientèle.	Approche appropriée à la clientèle.	• Respect des règles de communication et de courtoisie.	10
Servir les mets.	Application des techniques de service.	• Application correcte des techniques de service en fonction des besoins.	15
		• Efficacité du service.	20
		• Respect des règles de service et de préséance.	10
Conclure et encaisser le paiement.	Utilisation du système informatisé.	• Utilisation correcte du système informatisé.	5
	Préparation et encaissement de l'addition.	• Vérification de l'exactitude de l'addition. • Respect des règles d'encaissement de l'addition.	5 5
Nettoyer et ranger la salle à manger et les aires de service.	Nettoyage et rangement de la salle à manger et des aires de service.	• Nettoyage et rangement conformes aux directives.	10

Seuil de réussite : 80 points

Règle de verdict : L'adoption des comportements professionnels envers la clientèle et les brigades de cuisine et de salle à manger sera vérifié tout au long de l'épreuve. Tout manquement jugé important au regard des comportements professionnels au regard des comportements professionnels entraînera un échec.

Service simple

Code : 404508

Compétence 11

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'élève à effectuer un service simple.

L'évaluation consiste en une épreuve pratique lors d'activités de service simple où il sera possible de mesurer la capacité de l'élève à transporter et à servir des mets avec ou sans plateau.

L'épreuve, qui ne devrait pas excéder 5 heures, peut être administrée à trois élèves ou plus, selon la disponibilité des ressources. Ces précisions sont fournies à titre indicatif et laissent l'ouverture à d'autres aménagements.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer l'acquisition de la compétence, l'élève devra assurer le service à l'assiette, avec ou sans plateau, pour huit à douze personnes (trois tables) à partir d'une table d'hôte à choix multiples de cinq services. Idéalement, la table d'hôte devrait comporter des mets nécessitant l'ajustement de couverts et l'application de différentes règles de service (consommés, rince-doigts, assiette à déchets, etc.) en plus du service de l'eau, du café, du thé et des infusions. Pour y arriver, l'élève devra préparer les denrées et le matériel nécessaires à la mise en place des tables et au service en tenant compte du nombre de personnes à servir et des directives reçues durant son apprentissage.

Pour assurer une utilisation variée des techniques et une évaluation uniforme, il serait souhaitable que l'enseignante ou l'enseignant informe l'élève du déroulement du service avant l'épreuve. Par exemple, elle ou il devrait lui dire que les entrées et les desserts seront servis et débarrassés sans plateau, alors que les potages et les plats seront servis et débarrassés avec un plateau.

À la demande des clients, l'élève devra préparer et encaisser les additions selon les règles établies.

Enfin, l'élève procédera au rangement et au nettoyage des denrées et du matériel selon les directives. L'enseignante ou l'enseignant pourrait confier à l'élève d'autres travaux de rangement ou de nettoyage que ceux ayant trait à son poste de travail.

Au début de l'épreuve, l'enseignante ou l'enseignant prendra soin de sélectionner les clients pour que chaque élève ait à servir des femmes et des hommes, afin de mesurer l'application des règles de préséance.

3 Matériel

Pour cette épreuve, il serait préférable que l'évaluation se déroule en salle à manger.

Il faudra prévoir, en quantité suffisante :

- des menus de table d'hôte;
- des carnets de bons de commande;
- le matériel, l'équipement et les denrées nécessaires au service.

Les supports à plateaux des élèves devraient être désignés avant le service.

Pour les additions, on devra prévoir un système de caisse informatisé et le matériel nécessaire à son utilisation, un système de traitement de paiement pour les cartes de crédit et des plateaux.

Service simple

Code : 404508

Compétence 11

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

Oui Non Résultats

1 Mise en place de la salle à manger et de l'office.

1.1 Préparation adéquate des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place :

- sélection juste des denrées et du matériel;
- respect des directives particulières.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

0 ou 10

1.2 Mise en place complète et uniforme :

- aménagement conforme aux directives;
- nappage des tables;
- disposition symétrique des couverts et du matériel;
- mise en place des consoles selon le menu;
- propreté du matériel.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

0 ou 10

2 Approche appropriée à la clientèle.

2.1 Respect des règles de communication et de courtoisie :

- accueil respectueux et professionnel;
- langage courtois adapté à la clientèle;
- réactions mesurées et empathiques;
- intervention judicieuse au regard de la satisfaction de la clientèle.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

0 ou 10

Observations

	Oui	Non	Résultats
3 Application des techniques de service.			
3.1 Application correcte des techniques de service en fonction des besoins :			0 ou 15
• manipulation appropriée des assiettes froides;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• manipulation appropriée des assiettes chaudes;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• disposition correcte des assiettes devant le client;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• respect des techniques de service des vins, des boissons froides et chaudes;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• respect des techniques de débarrassage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Efficacité du service :			0 ou 20
• respect de l'ordre du service;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• rythme de service approprié aux besoins de la clientèle;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• synchronisation des tâches durant le service;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• anticipation des besoins usuels de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Respect des règles de service et de préséance :			0 ou 10
• respect des règles de service;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• respect des règles de préséance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 Utilisation du système informatisé.			
4.1 Utilisation correcte du système informatisé :			0 ou 5
• respect des procédures d'utilisation;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• inscription de toutes les données nécessaires à un bon de commande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 Préparation et encaissement de l'addition.			
5.1 Vérification de l'exactitude de l'addition.			0 ou 5
5.2 Respect des règles d'encaissement de l'addition.			0 ou 5
6 Nettoyage et rangement de la salle à manger et des aires de service.			
6.1 Nettoyage et rangement conformes aux directives :			0 ou 10
• conditionnement des denrées récupérables;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• nettoyage et rangement approprié des aires de travail et du matériel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Total : ____ /100

Seuil de réussite : 80 points

Règle de verdict : Adopte des comportements professionnels envers la clientèle, de même que les brigades de cuisine et de salle à manger.

Remarques

Service élaboré

Code : 404518

Compétence 12

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer un service élaboré.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Se préparer pour le service.	Planification du travail.	<ul style="list-style-type: none"> Planification juste des moyens de coordination avec les autres membres de l'équipe de travail. 	10
Accueillir la clientèle.	Approche appropriée à la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> Accueil chaleureux et professionnel. 	10
		<ul style="list-style-type: none"> Approche adéquate en français ou en anglais. 	10
Servir les mets et les vins.	Application des techniques de service à l'assiette, à la pince et au guéridon.	<ul style="list-style-type: none"> Respect des techniques de service à l'assiette. 	15
		<ul style="list-style-type: none"> Choix et manipulation appropriés de la pince en fonction des mets. 	10
		<ul style="list-style-type: none"> Respect de la méthode de flambage ou de découpage d'un mets au guéridon. 	10
	Service des vins.	<ul style="list-style-type: none"> Justesse de la coordination avec les autres membres de l'équipe de travail. 	10
		<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles de service et de préséance. 	10
Débarrasser.	Débarrassage des mets et du guéridon.	<ul style="list-style-type: none"> Respect des techniques de débarrassage des mets. 	10
		<ul style="list-style-type: none"> Respect des techniques de débarrassage du guéridon. 	5

Seuil de réussite : 80 points

Règle de verdict : Le respect des règles d'hygiène et de sécurité sera vérifié tout au long de l'épreuve.
 Tout manquement jugé important à l'application de ces règles entraînera un échec.

Service élaboré

Code : 404518

Compétence 12

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'élève à effectuer un service élaboré.

L'évaluation consiste en une épreuve pratique lors d'activités de service élaboré où il sera possible de mesurer la capacité de l'élève à servir les mets et les vins tout en appliquant des techniques de service à l'assiette, à la pince et au guéridon.

L'épreuve, qui ne devrait pas excéder 4 heures 30 minutes, peut être administrée à trois élèves ou plus, selon la disponibilité des ressources. Ces précisions sont fournies à titre indicatif et laissent l'ouverture à d'autres aménagements.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer l'acquisition de la compétence, l'élève devra assurer le service à la pince et au guéridon pour six clients installés à deux tables différentes, soit une table de quatre personnes et une table de deux personnes, et pour un menu à la carte ou un menu gastronomique.

Avant l'épreuve, l'enseignante ou l'enseignant indiquera clairement à l'élève les mets à servir à l'assiette, à la pince et au guéridon et à quelle table les servir.

Avant le service, l'élève devra participer à la planification et à la répartition des tâches avec les autres membres de l'équipe de service, selon les directives reçues de l'enseignante ou de l'enseignant.

Au moment du service, l'élève devra procéder à l'accueil de la clientèle selon les règles de courtoisie. Pour démontrer sa capacité à servir des mets à la pince, l'élève devra choisir et utiliser le type de pince approprié à chacun des mets à dresser.

Pour le service à l'assiette, l'élève devra respecter les techniques requises selon les règles du métier.

Pour le service au guéridon, l'élève devra s'assurer d'avoir tout le matériel nécessaire à la préparation des mets avant leur arrivée en salle et appliquer la méthode de travail adéquate (flambage ou découpage) selon les règles du métier.

Tout au long du repas, l'élève devra communiquer avec les autres membres de l'équipe pour coordonner son travail avec le leur et respecter toutes les étapes et toutes les règles de service des mets et des vins.

3 Matériel

Pour cette épreuve, il serait préférable que l'évaluation se déroule en salle à manger.

En plus des menus et des cartes des vins, il faudra prévoir, en quantité suffisante pour tous les élèves, tout le matériel, l'équipement (guéridons, réchauds, planches à découper, couteaux du chef, couverts de service, etc.) et les denrées nécessaires au service.

On devra disposer de carnets de bons de commande pour tous les élèves.

Il faudra aussi prévoir différents scénarios de travail selon les menus à servir.

Exemples de scénarios : dresser deux plats principaux à la table de quatre et préparer un dessert flambé à la table de deux ou flamber deux steaks au poivre à la table de quatre et servir le dessert à la pince à la table de deux.

4 Consignes particulières

Avant l'épreuve, s'assurer que l'élève est bien informé du fait que le respect des règles d'hygiène et de sécurité sera vérifié tout au long de l'épreuve. Tout manquement jugé important à l'application de ces règles entraînera un échec.

Service élaboré

Code : 404518

Compétence 12

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultats
1 Planification du travail.			
1.1 Planification juste des moyens de coordination avec les autres membres de l'équipe de travail :			0 ou 10
• rencontre pré-service;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• planification des tâches.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 Approche appropriée à la clientèle.			
2.1 Accueil chaleureux et professionnel :			0 ou 10
• anticipation des besoins de la clientèle;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• attention particulière aux besoins de la clientèle;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• manifestation de prévenance et d'attention.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Approche adéquate en français ou en anglais.			0 ou 10
3 Application des techniques de service à l'assiette, à la pince et au guéridon.			
3.1 Respect des techniques de service à l'assiette.			0 ou 15
3.2 Choix et manipulation appropriés de la pince en fonction des mets :			0 ou 10
• posture correcte;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• bonne dextérité manuelle;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• bonne présentation des mets;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• règles relatives au service à gauche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observations

	Oui	Non	Résultats
3.3 Respect de la méthode de flambage ou de découpage d'un mets au guéridon :			0 ou 10
• mise en place complète du guéridon;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• bonne présentation des mets.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4 Justesse de la coordination avec les autres membres de l'équipe de travail :			0 ou 10
• coordination avant l'enlèvement des mets à la cuisine;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• respect des étapes de service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 Service des vins.			
4.1 Respect des règles de service et de préséance :			0 ou 10
• rythme de service approprié aux besoins de la clientèle;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• quantité appropriée de vin dans les verres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 Débarrassage des mets et du guéridon.			
5.1 Respect des techniques de débarrassage des mets :			0 ou 10
• disposition correcte des couverts;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• manipulation soignée des couverts et des déchets;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• rapidité d'exécution.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2 Respect des techniques de débarrassage du guéridon.			0 ou 5
			Total : ____ /100

Seuil de réussite : 80 points

Règle de verdict : Respecte les règles d'hygiène et de sécurité.

Remarques

Compétence 13

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

S'intégrer au milieu de travail.

Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	
Rechercher un lieu de stage.	Rédaction d'un curriculum vitæ et d'une lettre de présentation.	<ul style="list-style-type: none"> Rédige son curriculum vitæ. Rédige une lettre de présentation. 	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	Démarche de recherche d'un lieu de stage.	<ul style="list-style-type: none"> Prend rendez-vous avec l'employeur. Prépare un compte-rendu de l'entrevue avec son employeur. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Exécuter des activités en milieu de travail.	Application des directives de l'entreprise en ce qui concerne les activités, les horaires de travail et les règles de l'éthique professionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> Honore son contrat en exécutant les tâches qui lui sont confiées de façon professionnelle. Se présente au travail à l'heure et fait preuve d'assiduité. 	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	Rédaction d'un rapport de stage conforme aux activités menées.	<ul style="list-style-type: none"> Fait état des tâches exécutées ainsi que des nouveautés observées dans son rapport de stage. 	<input checked="" type="checkbox"/>
Évaluer le stage et la formation reçue.	Participation à des échanges de points de vue au sujet de l'expérience vécue ainsi que des tâches et des opérations effectuées au cours du stage.	<ul style="list-style-type: none"> Participe activement aux discussions. 	<input type="checkbox"/>
	Perception de la formation reçue en rapport avec les exigences du milieu du travail.	<ul style="list-style-type: none"> Fait part de ses réflexions concernant sa formation et la façon dont elle l'amène à exercer son futur métier avec compétence. 	<input type="checkbox"/>

Éléments de la compétence**Indicateurs****Critères d'évaluation**

Seuil de réussite :

- 7 des 9 critères d'évaluation, dont les critères cochés, pour que l'on considère la compétence acquise.

Compétence 13

Description de la participation

1 Renseignements généraux

L'évaluation de la participation de l'élève à des activités d'apprentissage vise à assurer l'acquisition de la compétence « S'intégrer au milieu de travail ». Elle porte sur les données recueillies à certains moments du déroulement des activités d'apprentissage, par référence à la fiche d'évaluation. Il faut rappeler qu'un jugement définitif sur un élément de participation ne devrait être porté qu'à la fin de la phase correspondante, dans le plan de mise en situation, et non en cours d'apprentissage.

Tout au long de l'épreuve, le jugement devrait porter sur le fait que les élèves aient travaillé à chacune de ces activités plutôt que sur la performance obtenue. À la phase de synthèse, le jugement ne devrait pas porter sur la justesse de la perception ou de l'opinion des élèves, mais plutôt sur le fait qu'elles et ils aient appuyé leur perception ou opinion sur des arguments ou des exemples.

2 Phases de déroulement

L'évaluation de la participation comprend trois phases qui se déroulent pendant le temps dévolu à la compétence.

Chacune des phases est accompagnée de consignes particulières.

Phase d'information

Il sera important, au cours de cette phase, d'indiquer clairement la nature des données que les élèves devront définir et recueillir pour sélectionner un endroit de stage. Quels que soient la forme ou le support utilisés pour consigner les données recueillies, le jugement ne devra pas porter comme tel sur leur précision, leur qualité ou leur présentation, mais plutôt sur le fait que les élèves aient pris la peine de rédiger leur curriculum vitæ et une lettre de présentation selon les modèles proposés. Pour justifier leur recherche et leur choix de stage, les élèves devront présenter un compte-rendu de leur démarche et de leur rencontre avec le responsable de stage.

Phase de réalisation

Il sera important, au cours de cette phase, d'indiquer clairement par écrit la nature des données que les élèves devront consigner dans leur journal de bord afin d'avoir sous la main, pour la rédaction de leur rapport de stage, des précisions sur les tâches réalisées et sur les nouveautés observées dans l'entreprise. Le rapport de stage devra être rédigé selon le plan de travail fourni par l'enseignante ou l'enseignant.

Les élèves devront être bien informés de la nature de leur participation pendant le stage et être sensibilisés à l'importance de s'impliquer dans les activités de l'entreprise et d'exécuter de façon professionnelle les tâches demandées tout en étant ponctuels et assidus.

Phase de synthèse

Au cours de cette phase, l'élève devra évaluer le stage et la formation reçue en participant à des échanges. On s'attend à ce que les élèves s'expriment sur l'expérience vécue et sur les tâches et opérations effectuées en milieu de travail. On demandera aux élèves de faire des liens entre les tâches réalisées en milieu de travail et les compétences acquises lors de la formation.

Le jugement ne devra pas porter sur la qualité des réponses, mais sur la pertinence des exemples.

La rencontre de groupe devra être préparée et dirigée de manière que toutes les personnes présentes aient l'occasion de s'exprimer.

Intégration au milieu de travail

Code : 404527

Compétence 13

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat

Succès Échec

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Éléments de participation**Jugement
Oui Non

1 Rédaction d'un curriculum vitæ et d'une lettre de présentation.

1.1 Rédige son curriculum vitæ.

1.2 Rédige une lettre de présentation.

2 Démarche de recherche d'un lieu de stage.

2.1 Prend rendez-vous avec l'employeur.

2.2 Prépare un compte-rendu de l'entrevue avec son employeur.

3 Application des directives de l'entreprise en ce qui concerne les activités, les horaires de travail et les règles de l'éthique professionnelle.

3.1 Honore son contrat en exécutant les tâches qui lui sont confiées de façon professionnelle.

3.2 Se présente au travail à l'heure et fait preuve d'assiduité.

4 Rédaction d'un rapport de stage conforme aux activités menées.

4.1 Fait état des tâches exécutées ainsi que des nouveautés observées dans son rapport de stage.

Éléments de participation

	Jugement	
	Oui	Non
5 Participation à des échanges de points de vue au sujet de l'expérience vécue ainsi que des tâches et des opérations effectuées au cours du stage.		
5.1 Participe activement aux discussions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Perception de la formation reçue en rapport avec les exigences du milieu de travail.		
6.1 Fait part de ses réflexions concernant sa formation et la façon dont elle l'amène à exercer son futur métier avec compétence.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seuil de réussite : 7 sur 9, dont la satisfaction aux exigences des critères d'évaluation 1.2, 3.1, 3.2, et 3.3.

Remarques
