



Serveur-Barman

Référentiel du métier et de compétences

Le référentiel de métier et de compétences a comme première finalité de tracer le portrait le plus complet possible de la nature, des conditions d'exercice et des exigences d'un métier, dans son contexte actuel et dans sa perspective prévisible. Il prend en compte les situations d'exercice du métier, de l'établissement d'entrée de gamme à l'établissement haut de gamme.

On y décrit les éléments de la situation de travail qui seront les plus utiles à la détermination et à la précision des compétences nécessaires à l'exercice de ce métier (responsabilités, rôles, tâches et opérations, habiletés et activités, exigences particulières, etc.) ; on y trouve également des suggestions ayant trait à la formation.

On ajoutera à cette description du métier la liste des compétences retenues comme cibles de formation initiale pour une personne aspirant à exercer ce métier. Cette liste sera fournie par l'équipe chargée de la conception du projet de formation suite à son analyse du métier décrit.

Ce référentiel sert d'abord d'assise à la structure du futur référentiel de formation. Il peut également être utilisé à titre de document de base pour une démarche d'apprentissage en milieu de travail. Il facilite la certification et la reconnaissance des compétences et donc la mise en place d'un système de validation des acquis de l'expérience (VAE).

EQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail des serveur-barman à Madagascar a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Pour le Ministère du Tourisme

Mme Nirina Andrianaivo Rakotomalala
Directrice de la Formation des métiers du tourisme

Pour le Ministère de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle

Mme Virginie Ravoniarimalala
Responsable de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

M. Miara Zakaria Robison
Chef de département formation et recherche de l'INFor

M. Bienvenu Andriamoratsiresy
Chargé d'études de l'ONEF

Pour l'Office National du Tourisme de Madagascar (ONTM)

M. Toky Rasoanindrainy
Chargé des partenariats et de la formation

Pour les Pôles Intégrés de Croissances (PIC)

M. Hasina Randriamiary
Assistant Technique pour la Formation Professionnelle

Spécialiste de la formation

Mme Sylvie Hanitrinirina
Consultante et formatrice en hôtellerie-restauration, CFP Ampifiloha

Coordination et édition

M. Alexandre Berthon-Dumurgier
Responsable des systèmes de formation, IECD

REMERCIEMENTS

La rédaction du présent document a été possible grâce à la participation de nombreuses personnes. Les responsables remercient tout particulièrement :

- les spécialistes du métier qui ont accepté de participer à cette analyse et en particulier à l'atelier « d'échanges de pratiques » tenu dans les locaux de l'INTH (Institut National du Tourisme et de l'Hôtellerie) à Antananarivo, les 26 et 27 septembre 2012 ;
- les gérants d'établissements hôteliers qui ont accepté de répondre à un questionnaire¹ électronique.

Ils tiennent à souligner la qualité et la pertinence des renseignements fournis.

¹ docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dE5mVkm1Q3J3S112UHZZMkptaUNKeGc6MQ

LISTE DES PERSONNES CONSULTEES

Les personnes suivantes ont participé à l'analyse à titre de spécialistes du métier de serveur-barman :

Mamisoa Yvonne
Serveur-barman
Sofitrans Zahamotel, Antananarivo

Rafanoharana Andriamora
Serveur-barman
Hôtel des Thermes, Antsirabe

Rajoelinarivo Andrianaivalona Lady Diana
Serveur-barman
Hôtel des roches rouges, Mahajanga

Rakotoarisoa Hanitriniaina Zackarie
Serveur-barman
Hôtel Arinofy, Fianarantsoa

M. Randriamiharison Aina
Serveur-Barman
Hôtel Ermitage, Mantasoa

M. Razarison Jean Désiré
Hôtel Darafify, Toamasina

Sambarika Rommel
Maître d'Hôtel
Le Zomatel, Fianarantsoa

Samsoudine Christian Djivah
Maître d'Hôtel
Jardin du Roi, Ranohira

Mme Mirimarrison Christiane
Serveur-barman
Le bateau ivre, Toamasina

Des gérants d'hôtels-restaurants ont aussi contribué à l'élaboration de ce référentiel de métier et de compétences en participant à l'analyse lors d'entrevues ou en répondant à un questionnaire envoyé par l'ONTM.

Table des matières

INTRODUCTION.....	5
PREMIERE PARTIE – LE METIER	6
Section 1 – Données générales sur le métier.....	6
1.1 Présentation du métier	6
1.2 Conditions d'entrée sur le marché du travail	8
1.3 Equipement et matériaux utilisés.....	9
1.4 Conditions de travail.....	9
1.5 Exigences du métier	10
1.6 Responsabilités de la personne	10
1.7 Interactions opérationnelles.....	11
1.8 Situation sociolinguistique	12
1.9 Possibilités de promotion.....	12
1.10 Formation.....	13
Section 2 – Analyse des tâches et des opérations.....	14
1.1 Tableau des tâches et des opérations.....	14
1.2 Informations complémentaires au sujet des tâches.....	17
1.3 Processus de travail.....	18
Section 3 – Conditions de réalisation et critères de performance.....	19
Section 4 – Connaissances, habiletés et attitudes	23
4.1 Connaissances.....	23
4.2 Habiletés.....	23
4.3 Attitudes	23
Section 5 – Suggestions relatives à la formation.....	24
DEUXIEME PARTIE : LES COMPETENCES A DEVELOPPER.....	25
1. Liste des compétences cibles du futur programme d'études.....	25
2. Matrice des compétences	26
3. Le référentiel de compétences linguistiques (français, malgache, anglais)	27
GLOSSAIRE.....	29

INTRODUCTION

Dans le cadre de la rénovation des programmes de formation dans le secteur du tourisme et en particulier dans les services du bar et de la restauration (*bar and restaurant services*), il a été convenu de mener une consultation auprès de spécialistes du métier de serveur-barman à Madagascar. Cette analyse doit permettre de déterminer un niveau de qualification du futur Cadre Malgache de Qualification. Le présent document se veut le reflet le plus fidèle possible des données recueillies.

Selon l'approche par compétences, la formation professionnelle vise notamment à répondre aux exigences des professionnels du secteur. Elle tient compte de la structure économique, des besoins sur le marché du travail, ainsi que des caractéristiques du métier visé. Ces caractéristiques sont celles du niveau d'entrée sur le marché du travail dans le secteur formel, que ce soit dans une petite structure (niveau *Ravinala*) ou un établissement plus important (jusqu'à 5 étoiles).

Pendant l'analyse qui a permis la rédaction du référentiel, les spécialistes ont décrit le métier et son contexte général d'exercice pour aboutir à un portrait relativement complet et actuel du métier à Madagascar. Ils ont mentionné les tâches et opérations, de même que les conditions de réalisation et les critères de performance. Ils ont énuméré les principales connaissances, habiletés et attitudes nécessaires à l'exercice du travail et, enfin, ont formulé quelques suggestions au regard de la formation à offrir.

Par ailleurs, le traitement de l'information obtenue sur le métier a permis de déterminer quelles compétences sont nécessaires à l'exercice du métier pour une personne en début de vie professionnelle.

Document de Travail

PREMIERE PARTIE – LE METIER

Section 1 – Données générales sur le métier

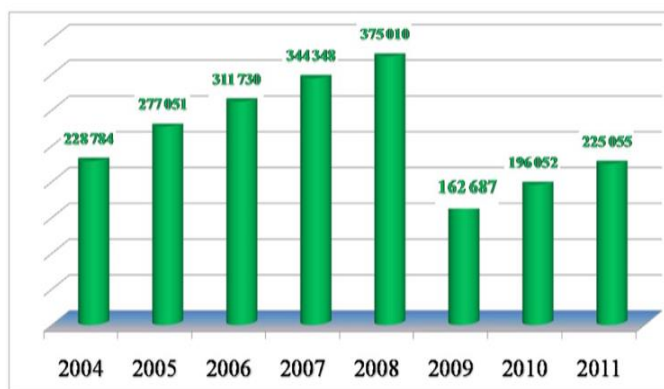
1.1 Présentation du métier

Le métier de serveur-barman appartient au secteur du tourisme et au sous-secteur de l'hôtellerie-restauration.

Un secteur porteur

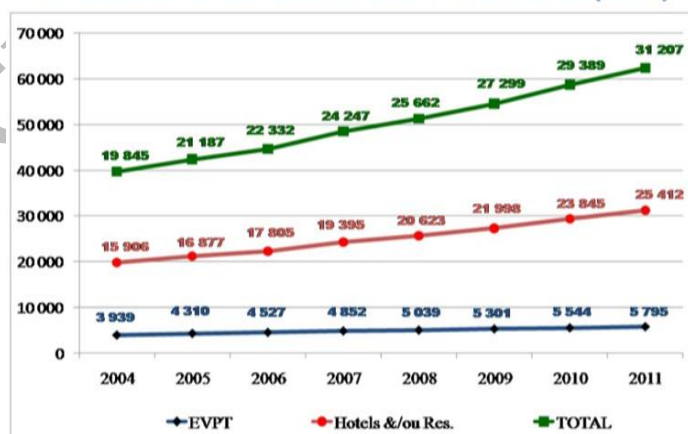
Le tourisme est considéré à Madagascar comme l'un des secteurs « porteurs » qui « permettent de valoriser les potentiels » du pays, à savoir un « patrimoine environnemental exceptionnel, constitué d'une faune et d'une flore endogènes spécifiques »². Avec l'agriculture, ce secteur est prioritaire et peut « générer un important vivier d'emplois »³ : la demande du marché se situe aux environs de **1600 emplois formés par an**⁴. La crise de 2009 a provoqué une forte diminution des flux touristiques. On peut cependant remarquer que le nombre d'emplois directs générés par le secteur continue à augmenter, malgré le contexte difficile.

EVOLUTION DES ARRIVEES DES VISITEURS NON RESIDENTS AUX FRONTIERES



Source : Ministère du Tourisme

EVOLUTION DES EMPLOIS DIRECTS GENERES PAR LE SECTEUR (CUMUL)



SARMA - Ministère du Tourisme

² Sandra Barlet, Christian Baron et Nicolas Lejosne, *Métiers porteurs : le rôle de l'entrepreneuriat, de la formation et de l'insertion professionnelle*, Document de travail n°111, AFD, avril 2011

³ *Idem*

⁴ Source : Office National du Tourisme de Madagascar (ONTM)

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Part du secteur informel

A Madagascar, dans les secteurs non-agricoles comme celui du tourisme, 73,6% des personnes travaillent dans le secteur informel⁵. Parmi ces travailleurs, 59,6 % sont des sortants du secondaire sans Baccalauréat⁶.

Tableau 38 : Répartition des entreprises selon la branche et le type d'entreprise en 2004 (en %).

Branche d'activité	Micro-entreprises			PME	GE	Ensemble
	Informelles de survie	Autres Informels	Formelles			
Activités extractives	2,2	2,7	0,1	0,4	5,1	0,1
Activités de fabrication	8,3	8,5	8,9	15,2	47,6	9,1
Production et distribution d'électricité et de gaz	0,4	0,7	0,0	0,0	1,1	0,0
Construction	0,3	1,8	0,8	25,7	10,7	1,7
Commerce et petites réparations	86,3	82,1	77,2	33,1	22,4	75,5
Hôtels, restaurants, bars	1,2	3,2	4,2	8,8	1,8	4,3
Transports, auxiliaires de transport et communication	1,4	1,0	7,3	9,3	5,9	7,4
Activités financières	0,0	0,0	0,0	0,3	2,4	0,0
Autres	0,0	0,0	1,6	7,2	3,0	1,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Sources : Enquête auprès des Entreprises 2005 et EPM 2005.

Nous limiterons l'analyse au secteur formel de la profession mais nous tiendrons compte des caractéristiques du secteur informel dans le processus d'établissement des référentiels de formation et d'évaluation.

Les organisations professionnelles

Les métiers de l'Hôtellerie et de la Restauration sont notamment regroupés autour de :

- la Fédération des Hôteliers et Restaurateurs de Madagascar (FHORM)
- la Fédération des Chefs Cuisiniers et Pâtisseries de Madagascar (FCCPM)
- l'Association des Hôteliers et Restaurateurs de Tananarive (ASHORT)

Le métier de serveur-barman

Le serveur-barman est un employé qualifié. Dans la plupart des établissements de Madagascar, les serveurs sont polyvalents et peuvent se voir confier des tâches de barman car la spécialisation de barman ne concerne que les plus grandes structures. Aussi, nous parlerons dans la suite de serveur-barman lorsque la distinction n'est pas nécessaire.

La fonction de serveur consiste à :

- Effectuer des travaux de nettoyage, des locaux, des équipements et des matériels de la salle de restaurant et du bar au début et à la fin de chaque service ;
- Exécuter les tâches préliminaires du service en salle ;
- Assurer l'accueil du client, la prise de la commande, le lien avec la cuisine, le service et le débarrassage des tables, sous la supervision d'un responsable dans la plupart des cas

La fonction de barman consiste à :

- Gérer les stocks des boissons
- Veiller à la propreté du bar et des ustensiles
- Assurer l'accueil du client, la prise de commande de boissons, leur préparation et le débarrassage des tables / du comptoir
- Tenir et animer du bar

⁵ Enquête Périodique auprès des ménages, BIT, 2005

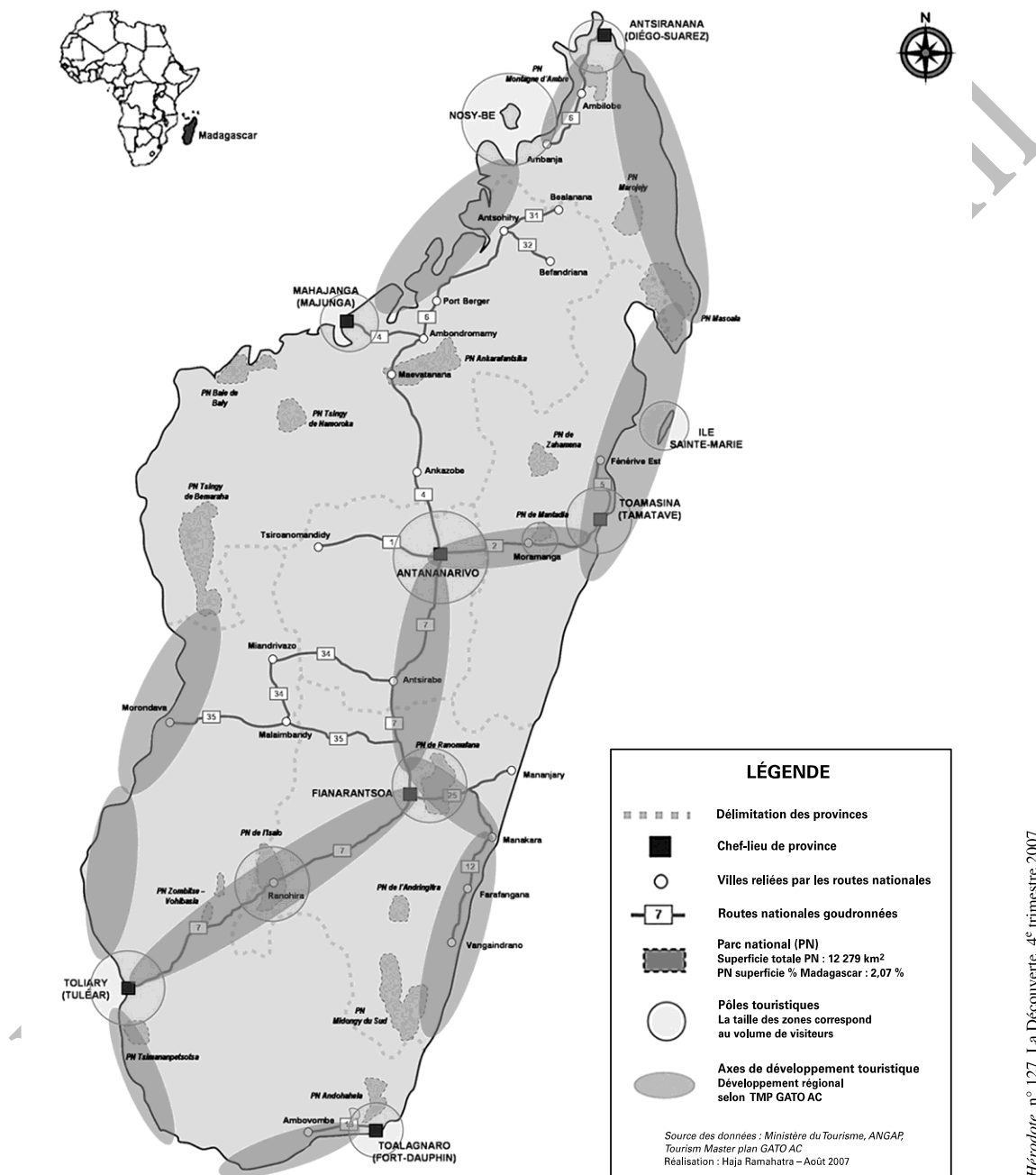
⁶ Source : Enquête nationale BIT/PNUD, 2011

1.2 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Perspectives d'emploi et évolution de la rémunération

Les principaux bassins d'emplois se situent dans les zones touristiques de Madagascar.

CARTE 2. – LES AXES DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE À MADAGASCAR



Hérodote, n° 127, La Découverte, 4^e trimestre 2007.

A l'emploi, le salaire varie de 80 000 à 150 000 MGA – et même parfois plus – en fonction des établissements. Le salaire peut atteindre 200 000 MGA pour les plus expérimentés, dans les établissements hauts de gamme. Les serveurs-barmans peuvent avoir des avantages en nature tels que la nourriture, le logement ou encore une Mutuelle offerte pour des soins médicaux dentaires pour les établissements les plus hauts de gamme.

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Le plus souvent, le salaire augmente chaque année suivant l'inflation. Des primes au mérite ou à l'ancienneté sont parfois possibles. Les serveurs-barmans peuvent aussi recevoir des pourboires.

Critères de sélection des employeurs pour les candidats

Les exigences actuelles des employeurs sont actuellement principalement basées sur des critères non techniques car ils forment ensuite pour la plupart leurs employés. Ce sont :

- La maîtrise du français de base, parlé et écrit
- La tenue et la présentation, notamment au niveau de la dentition
- La qualité de l'accueil : souriant et chaleureux
- L'absence d'handicap physique
- Le lieu de vie proche de l'établissement. En effet, cela facilite les questions de logement qui représentent un coût important pour l'employeur ou le salarié ;

Cependant, la question a été posée aux restaurateurs des compétences complémentaires pouvant être attendues d'une personne formée pendant deux ans comme serveur-barman. Ils sont :

- Une très bonne maîtrise du français et une maîtrise de l'anglais de base
- De bonnes notions de cuisine afin de pouvoir informer le client sur le menu

Actuellement, nombre de candidats sont refusés à l'embauche car surdiplômés et trop chers. En outre, on notera qu'il peut exister une certaine discrimination en fonction de la région d'origine à l'embauche.

1.3 Equipement et matériaux utilisés

Le serveur-barman doit savoir se servir :

- des outils et produits pour l'entretien des locaux
- d'un cahier de caisse et calculette
- de machine à café, percolateur, machine à glace
- de shaker, blender, décapsuleur et bouchon doseur

1.4 Conditions de travail

Lieu de travail

Le serveur-barman travaille en salle et/ou au bar. Il est en interaction avec la cuisine ou parfois, les chambres. Son environnement se caractérise par :

- une salle parfois fermée
- un local où la circulation (avec port d'objets fragiles) est parfois difficile
- un contact avec des matériaux mouillés ou réfrigérés ou chauds voire brûlants
- un travail les dimanches et les jours fériés

Risques et maladies professionnelles

La station debout prolongée et les horaires contraignants peuvent engendrer de la fatigue et sont des facteurs d'accident. Les risques de chute et de brûlure sont non négligeables.

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Contacts sociaux

Le serveur-barman est en contact avec le client et les membres de l'équipe de restauration.

1.5 Exigences du métier

Physiques, intellectuelles et comportementales

D'une manière générale, les niveaux d'exigence dans les métiers de l'hôtellerie-restauration ne correspondent pas toujours aux habitudes et au niveau de vie moyen du pays. Il faut donc enseigner au personnel à comprendre et à appliquer les exigences de qualité du secteur.

Exigences physiques :

- Bonne vision, diction et audition
- Hygiène et présentation soignée
- Agilité et dextérité

Exigences intellectuelles :

- Avoir l'esprit commercial
- Le barman doit avoir un certain charisme pour animer son bar et discuter avec le client
- Avoir une bonne mémoire (connaître par cœur la carte, savoir reconnaître les clients, connaître les recettes de cocktails de base)

Exigences comportementales :

- Patience
- Sourire, sens de l'accueil
- Sobriété

Contre-indications (allergie, handicap)

Allergie, handicap physique lourd et problème de coordination.

1.6 Responsabilités de la personne

Le serveur-barman a une responsabilité sur la gestion du matériel. Mais sa responsabilité décisionnelle est très basse. Il peut être responsable financièrement de la casse de vaisselle. Le barman est responsable de la tenue et la propreté de son bar et du stock de boissons.

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

1.8 Situation sociolinguistique

La situation sociolinguistique à Madagascar

Le malgache est la langue nationale et officielle. Il connaît des variantes régionales qui ne posent pas de problèmes d'intercompréhension majeurs.

Le français est la langue officielle et a été choisi par l'Etat comme la langue d'enseignement. Toutefois, moins du quart des Malgaches est véritablement francophone. Malgré cela, la langue française joue un rôle non négligeable d'insertion professionnelle. En effet, parler français reste dans de nombreux domaines, le critère principal de recrutement.

Les langues dans le domaine de l'hôtellerie-restauration

Un hôtel-restaurant, quel qu'il soit, a pour fonction d'accueillir une clientèle. Les situations de communication sont donc stratégiques dans ce milieu professionnel. Plus les établissements sont hauts de gamme, plus les exigences en langues étrangères sont élevées. En outre, le lieu d'implantation de l'établissement peut déterminer les langues étrangères parlées.

La pratique de la langue française dans le métier de serveur

Le lien qui s'établit entre le serveur d'un restaurant et les clients qu'il sert et qu'il souhaite satisfaire, place le professionnel dans une situation privilégiée mais parfois délicate à gérer. Une bonne communication est donc le seul moyen de répondre efficacement à la demande du client.

La mission du serveur est d'autant plus délicate qu'il doit être capable de faire le lien entre son espace (la salle) et celui d'autres professionnels (comme la cuisine). Un problème de communication entre les équipes, et le client peut en être victime. Pouvoir utiliser une langue commune avec le client (malgache, français ou anglais généralement) et s'adapter à la langue de communication de ses partenaires de travail, c'est l'une des garanties d'atteindre l'objectif de l'établissement, le contentement du client.

Par ailleurs, les métiers de la Restauration à Madagascar fait souvent appel à un lexique assez complet de vocabulaire technique emprunté à la langue française (menus, recettes, étiquettes de denrées ou de vins, appellations des gestes techniques). L'apprentissage de la langue donnera donc un avantage certain au serveur dans la bonne compréhension de son art.

1.9 Possibilités de promotion

De manière générale, il n'y a pas de cadre réglementaire : une décision de promotion se fera donc sur des critères internes. Cependant, il peut exister un certain blocage culturel à la promotion interne, ce qui nécessite parfois le changement d'établissement.

Le serveur-barman peut devenir maître d'hôtel au bout de quelques années seulement s'il montre sa motivation et des capacités de gestion, d'organisation et de management.

1.10 Formation

La situation de la formation à Madagascar

Le financement de la formation professionnelle est encore très faible à Madagascar. En 2008, le budget de l'éducation était de 450 millions d'Ariary dont 0,87 % consacrés à la formation technique et professionnelle⁷.

En 2012, il y aurait 14 centres de formation accrédités par le Ministère de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle (METFP) sur l'ensemble du territoire. Il existe deux centres publics de formation : le Collège Technique Mixte (CTM) qui dépend du METFP et l'Institut National du Tourisme et de l'Hôtellerie (INTH) qui dépend du Ministère du Tourisme. En majorité, ces centres sont implantés à des niveaux de formation professionnelle supérieure.

Sans tenir compte du taux d'évaporation⁸ des jeunes diplômés, le besoin de **1600 diplômés par an** (quelque soit le niveau) est loin d'être couvert par les centres de formation (estimation : **450 par an**⁹).

Les enjeux actuels de la formation professionnelle

Les participants aux Assises de septembre 2012 sur l'enseignement et la formation techniques et professionnels de la CONFEMEN (Conférences des Ministres de l'Education des pays ayant le français en partage) et de l'OIF (Organisation Internationale de la Francophonie) ont présenté des recommandations sur le « développement des compétences pour l'emploi »¹⁰. Elles reprennent celles de la Triennale de l'Association pour le Développement de l'Education en Afrique (ADEA) de février 2012 :

- Choisir des spécialités de formation à développer répondant à une demande du secteur économique pour pallier le manque de qualification
- Reconnaître les acquis des praticiens et les impliquer dans le processus de formation
- Promouvoir et institutionnaliser la formation en entreprises (formelles et informelles)
- Prendre en compte les publics cibles à faible niveau éducatif et les cas spécifiques issus des conflits et autres crises.
- Élaborer des standards de formation avec les branches professionnelles concernées tout en veillant à l'autonomisation et professionnalisation des formés.
- Harmoniser le système d'EFTP dans les espaces économiques régionaux afin de faciliter la mobilité professionnelle par la mise en place de commissions nationales et de cadres de certification.
- Développer un système d'évaluation post-formation mesurant la satisfaction des employeurs à long terme.
- Impliquer les représentants de la jeunesse et des familles dans la définition des orientations et la promotion de l'EFTP aux niveaux national et international.
- Promouvoir le développement des compétences dans les métiers agro-sylvo-pastoraux.
- Mettre en place un système de validation des acquis professionnels et de l'expérience.

⁷ *Perspectives économiques en Afrique, BAFD/OCDE, 2008*

⁸ Estimé à 80 % pour l'ONTM

⁹ Source : Pôles Intégrés de Croissance (PIC)

¹⁰ http://www.educaid.be/sites/default/files/rapport_general_des_assises.pdf

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Section 2 – Analyse des tâches et des opérations

1.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et opérations est présenté aux pages suivantes. Les tâches sont des actions qui permettent d'illustrer des produits ou des résultats de travail. Les opérations renseignent, pour leur part, sur les étapes de réalisation des tâches et sont reliées aux méthodes, techniques ou habitudes de travail.

Dans le tableau, les tâches figurent sur l'axe vertical à la gauche et sont numérotées de 1 à (x). Les opérations associées à chacune se trouvent à l'horizontale, avec une numérotation de deuxième niveau (1.1, 1.2, 1.3....).

Document de travail

TÂCHES	OPERATIONS								
1. Entretien des locaux et du mobilier	1.1 Ouvrir l'établissement (s'il y a lieu)	1.2 - Se préparer (hygiène corporelle, tenue professionnelle) et préparer son matériel	1.3 Aérer et nettoyer les locaux	1.4 Nettoyer le mobilier	1.5 Nettoyer le sol (sec et/ou humide)				
2. Nettoyer le matériel et les équipements	2.1 Nettoyer le gros matériel	2.2 Apprêter la vaisselle, les couverts, la verrerie (rafraîchir, essuyer, contrôler ...)	2.3 Nettoyer les supports des cartes, le petit matériel de restauration et de bar	2.4 Entreposer le matériel propre en vue du service					
3. Effectuer la mise en place de la salle et du bar	3.1 Prendre les informations de la cuisine (plats, menus, réservations) et briefing	3.2 Mettre en place les tables (carcasse pour service à la carte, banquet, buffet...)	3.3 Enlever les nappes et les déposer à la buanderie (s'il y a lieu) ; réquisitionner le linge propre à la lingerie	3.4 Dresser la table selon les thèmes (à la carte, banquet, buffet...)	3.5 Mettre en place les boissons (pour le bar)	3.6 Assurer la décoration florale	3.7 Mettre en place les appareils et le display (pour le bar)		
4. Accueillir le client	4.1 Accueillir les clients devant la porte ou à l'entrée de la salle	4.2 Installer le client à la table	4.3 Répondre aux différentes demandes du client au cours du repas	4.4 A la fin du repas, prendre congé du client					
5. Prendre les commandes	5.1 Présenter les supports de vente (menus, cartes, ...)	5.2 Prendre les commandes d'apéritifs	5.3 Suggérer et conseiller	5.4 Prendre la commande des mets	5.5 Transmettre les commandes (annonce)	5.6 Informer la cuisine (fréquentation, demandes spécifiques...)			
6. Préparer et effectuer le service des boissons (bar...)	6.1 Présenter les supports de vente (carte des boissons ...)	6.2 Conseiller et/ou prendre la commande	6.3 Préparer les boissons froides et chaudes (respecter les doses, les recettes)	6.4 Effectuer le service des boissons	6.5 Desservir la table (verrerie usagée)	6.6 Laver et ranger les verres			
7. Effectuer le service des mets	7.1 Ajuster la mise en place	7.2 Enlever les plats de la cuisine	7.3 Servir les mets et assurer la suite du service	7.4 Desservir la table	7.5 Vérifier la satisfaction du client	7.6 Préparer la nouvelle mise en place (s'il y a)			
8. Effectuer le service des vins	8.1 S'informer sur les vins disponibles	8.2 Présenter la carte et décrire les qualités des vins (dans les petites structures)	8.3 Prendre la commande	8.4 Apprêter le vin pour le service (seau, panier...)	8.5 Ajuster les verres aux vins commandés	8.6 Essuyer et déboucher la bouteille devant le client	8.7 Faire goûter le vin à celui qui a commandé	8.8 Effectuer le service des vins et assurer le suivi	

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

9. Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement	9.1 Préparer l'addition	9.2 Annoncer au client les moyens de paiement acceptés	9.3 Présenter l'addition	9.4 Traiter l'addition (opérations de caisse...)				
10. Gérer les stocks de boissons	10.1 Prendre en compte les articles vendus	10.2 Déterminer les quantités à réapprovisionner (bons...) - sous le contrôle du supérieur	10.3 Réquisitionner les boissons dans son service ou à l'économat	10.4 Participer à l'inventaire				

Document de travail

1.2 Informations complémentaires au sujet des tâches

Les spécialistes ont été amenés à se prononcer sur la fréquence d'exécution, la complexité et l'importance relative de chacune des tâches. Le tableau suivant présente l'information recueillie à cet égard. Les spécialistes se sont prononcés sur ces questions et les chiffres indiqués constituent des moyennes de leurs estimations.

TÂCHES	Fréquence d'exécution	Complexité	Importance relative
1. Entretien des locaux et du mobilier	15 %	2	2
2. Nettoyer le matériel et les équipements	10 %	1	2
3. Effectuer la mise en place de la salle et du bar	15 %	3	3
4. Accueillir le client	5 %	3	2
5. Prendre les commandes	5 %	3	3
6. Préparer et effectuer le service des boissons (bar)	10 %	3	2
7. Effectuer le service des mets	15 %	4	4
8. Effectuer le service des vins	5 %	3	2
9. Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement	5 %	2	1
10. Gérer les stocks de boissons	15 %	3	2
	100 %		

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

1.3 Processus de travail

Le processus de travail, soit les principales étapes d'exécution des tâches, dégagé dans le cadre de l'élaboration du référentiel du métier de serveur-barman est le suivant :

METIER :	
PROCESSUS DE REALISATION	
1 ^{ère} étape	Organiser le travail
2 ^{ème} étape	Effectuer le travail
3 ^{ème} étape	Rendre compte du travail effectué

Document de travail

Section 3 – Conditions de réalisation et critères de performance

Les spécialistes ont décrit, pour chacune des tâches, les conditions de réalisation et les critères de performance les plus significatifs. L'information recueillie à cet égard est présentée dans les tableaux de cette section.

Les conditions de réalisation des tâches réfèrent à des aspects tels les caractéristiques de l'environnement de travail, le lieu de travail, le degré d'autonomie entourant l'exécution de la tâche, l'équipement et les ouvrages de référence. Quant aux critères de performance, ils sont en fait des points de repère permettant de constater si la tâche est exécutée de façon satisfaisante.

TÂCHE 1 – Entretenir les locaux et le mobilier	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel ou en équipe et en autonomie - Les procédures sont données à l'oral par le maître d'hôtel dans les plus grandes structures - Les consignes particulières renvoient à la lecture des notices et à des précisions techniques - Matériel : balai, lave-pont, raclette, torchons, éponges, tampon à récurer, serpillères, détergents sol et vaisselle, eau de javel, multi-métaux pour les linéaux, Canard WC, lave-bouteille, torchon non pelucheux ; évier - Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses), utilisation potentiellement dangereuse des échelles pour les lustres et les linéaux, de produits ménagers - Interactions avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs dans les plus grandes structures 	<ul style="list-style-type: none"> - Santé et sécurité : porter des gants, se laver les mains après la tâche - Autonomie : application des procédures prévues pour l'entretien des locaux ; degré d'initiative pour vérifier la propreté des locaux - Quantité : le délai d'exécution est pris en compte, pas de seuil de tolérance du maître d'hôtel sur l'application des procédures - Qualité : degré de propreté des locaux et des matériels - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, respect, soin, rigueur, respect des normes d'hygiène (principe de la marche en avant), économie dans l'utilisation des produits d'entretien

TÂCHE 2 – Nettoyer le matériel et les équipements	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel ou en équipe et en autonomie - Les procédures sont données à l'oral par le maître d'hôtel dans les plus grandes structures - Les consignes particulières renvoient à la lecture des notices et à des précisions techniques - Matériel : éponges, tampon à récurer, serpillères, détergents, lave-bouteille, torchon non pelucheux ; évier ; console - Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses), utilisation potentiellement dangereuse de produits ménagers, de verres fissurés, ébréchés - Interactions avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs dans les plus grandes structures 	<ul style="list-style-type: none"> - Santé et sécurité : porter des gants, se laver les mains après la tâche, précautions dans la manipulation des verres - Autonomie : application des procédures prévues pour l'entretien des locaux ; degré d'initiative pour vérifier la propreté des locaux - Quantité : le délai d'exécution est pris en compte, pas de seuil de tolérance du maître d'hôtel sur l'application des procédures - Qualité : degré de propreté des locaux et des matériels, spécifications pour l'entretien des matériaux fragiles - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, respect, soin, rigueur, économie respect des normes d'hygiène

TÂCHE 3 – Effectuer la mise en place de la salle et du bar	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail en équipe et supervisé (par un maître d'hôtel, un chef de rang dans les plus grandes structures) - Les procédures sont données à l'oral par le supérieur - Matériel : nappes, couverts, serviettes, verres, bougeoirs, porte-couteaux, vase, sel-poivre - Consignes particulières : liées au nombre des clients avec tables pour les groupes, les banquets, à l'étiquette - Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses), avec des risques liés à la manipulation d'un mobilier lourd et parfois défectueux - Interactions avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Santé et sécurité : respect des normes d'hygiène et de sécurité - Autonomie : application de procédures avec un degré de responsabilité qui dépend de la taille de l'établissement. Les situations peuvent être complexes (VIP) - Quantité : délai d'exécution, spécifications selon les thèmes - Qualité : degré de propreté (verres et vases sans traces), couvert complet, nappes bien disposées (pas de plis) - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : respect, soin, rigueur, respect des règles d'hygiène (marche en avant) - Spécificité technique de la tâche : techniques de pliages pour les serviettes - Respect de l'harmonie des couleurs

TÂCHE 4 – Accueillir les clients	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel et en autonomie - Consignes particulières : en fonction de la situation (réservation, animations particulières) - Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses), risque de maladie en extérieur - Interactions avec les clients, avec le maître d'hôtel (rarement) et avec du personnel d'appoint pour les clients VIP - Application des règles de savoir vivre et de l'accueil (en malgache ou en français) 	<ul style="list-style-type: none"> - Santé et sécurité : application des règles d'hygiène, port d'un uniforme dans de nombreux établissements - Autonomie : haut degré de responsabilité et d'initiative dans les établissements où le serveur est chargé de cette tâche - Quantité : délai d'exécution, seuil de tolérance du maître d'hôtel sur l'application des procédures - Qualité : niveau de communication, règles de politesse et de préséance - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : respect, rigueur, politesse

TÂCHE 5 – Prendre les commandes	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel et autonome - Matériel : stylo, bons de carnet, menus - Consignes particulières : demandes de clients (compositions de plats, allergies, services rapides, modes de cuisson, ...), rédaction des commandes, respect des règles de préséance - Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses) - Interactions avec les clients, avec le maître d'hôtel (rarement) et avec les autres serveurs - Connaissance des types de bons utilisés en salle 	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomie : application des procédures dans des situations parfois complexes ; soin apporté à la tenue dans les petites structures - Quantité : délai d'exécution, seuil de tolérance du maître d'hôtel sur l'application des procédures - Qualité : degré de précision, niveau de communication, règles de politesse et de préséance - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : respect, rigueur, politesse - Spécificité technique de la tâche : attention portée aux consignes spécifiques des clients, utilisation de techniques spécifiques

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

TÂCHE 6 – Préparer et effectuer le service des boissons	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel et autonome (préparations parfois goûtées par le maître d'hôtel) - Les serveurs-barmans suivent des recettes et utilisent éventuellement des manuels de fabricants - Matériel : jus, boissons, verres, shaker, blender, boissons, glaçons, broyeurs de glaçons, frigo - Consignes particulières : demandes des clients, garnitures des cocktails - Condition environnementales : intérieur ; risques de coupures, de chute de cageots - Interactions avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs, éventuellement avec le client 	<ul style="list-style-type: none"> - Santé et sécurité : procédures d'hygiène (contacts avec les aliments), selon la préparation des boissons - Autonomie : application des procédures (recettes), initiative pour la décoration - Quantité : une certaine rapidité dans la préparation des cocktails (10 minutes au maximum), dosages selon la commande du client - Qualité : qualité du goût, respect de la recette, décoration du cocktail - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, respect, rigueur, économie, soin dans la décoration, sobriété - Spécificité technique de la tâche : utilisation du shaker et du blender, utilisation d'ustensiles spécifiques

TÂCHE 7 – Effectuer le service des mets	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel (sauf pour les groupes) et supervisé par le maître d'hôtel - Références utilisées : carte des menus et des plats - Matériel : plats, plateaux, serviettes, service à café ou à thé, service au guéridon dans certains établissements - Consignes particulières : selon les règles du service, demandes des clients - Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses) ; risques de brûlures et de coupures, de chute - Interactions avec les clients, le maître d'hôtel et avec les autres serveurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Santé et sécurité : procédures d'hygiène (contacts avec les aliments), propreté des mains, port de l'uniforme dans certains établissements - Autonomie : application des procédures (recettes), initiative - Quantité : rendement (rapidité du service), avec un seuil de tolérance du maître d'hôtel - Qualité : écoute active du client, disponibilité, qualité de l'observation, application des règles de politesse et de bienséance - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : habileté particulière dans le transport des plats, observation, organisation, respect, rigueur

TÂCHE 8 – Effectuer le service des vins	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel et autonome - Références utilisées : cartes des vins, étiquettes - Matériel : bouteilles, cubi, seau à champagne, couteau de limonadier, liteau, cahier - Consignes particulières : service du vin (étiquette vers le haut, bien essuyer le goulot, ...); demander au client l'autorisation de remplir le verre - Condition environnementales : intérieur et extérieur (terrasses) - Interactions avec les clients, avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Santé et sécurité : hygiène générale, vigilance dans l'utilisation des bouteilles - Autonomie : application des procédures, l'initiative relève du maître d'hôtel - Quantité : rapidité du service - Qualité : qualité du service, respect des normes de service, manipulation du couteau limonadier – tire-bouchon - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : rigueur, politesse - Spécificité technique de la tâche : respect du volume dans le verre, des consignes du client (frappé, etc.), maîtrise des techniques de service des vins, connaissance des origines des vins

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

TÂCHE 9 – Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail en équipe et autonome - Références utilisées : procédures données à l'oral par le maître d'hôtel - Matériel : facture, boîte, stylo, calculatrice (s'il y a lieu), bon de commande, cachet de l'hôtel - Consignes particulières : demandes des clients - Condition environnementales : intérieur - Interactions avec le client, avec le maître d'hôtel et avec la réception / caisse 	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomie : application des procédures - Quantité : délai d'exécution, respect des attentes du client, pas de seuil de tolérance du maître d'hôtel - Qualité : présentation de la facture, degré de précision (vérification de la note) - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : rigueur, mémorisation des numéros de table pour les additions

TÂCHE 10 – Gérer le stock des boissons	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> - Travail en équipe et supervisé par l'économat - Références utilisées : procédures données à l'oral par le maître d'hôtel, fiches de stocks, cahier d'erreurs - Matériel : bouteilles, formulaire, stylos - Consignes particulières : horaires à respecter pour les sorties des stocks, vérification de la date de péremption des boissons - Condition environnementales : risques liés à la manipulation des bouteilles, travail à l'intérieur - Interactions avec l'économat, avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomie : application des procédures supervisée par l'économat - Quantité : délai d'exécution, seuil de tolérance du maître d'hôtel, pas de sorties sans bons, respect du stock minimal et maximal - Qualité : précision, absence d'erreurs - Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, rigueur, économie - Spécificité technique : l'économat est le seul habilité à sortir les objets demandés du magasin

Section 4 – Connaissances, habiletés et attitudes

4.1 Connaissances

- Mathématiques appliquées (pour les dosages, pour la maîtrise des opérations élémentaires) : tâches 3, 7 et 8
- Biologie appliquée pour le contrôle de la qualité : tâches 1, 4, 8
- Psychologie : tâches 3, 5 et 7
- Culture générale régionale : tâches 3, 5 et 6
- Art culinaire et art de la table : tâches 2 et 4

4.2 Habiletés

- cognitives : mémorisation (tâches 3, 4, 7) ; résolution de problèmes pour la plupart des tâches dans les petites structures
- psychomotrices : les principales habiletés psychomotrices sont mobilisées et sont essentielles (manipulation d'outils, de bouteilles, assemblage d'objets, manœuvre spécialisées, dextérité, coordination, qualité des réflexes, etc.) dans la plupart des tâches (1, 2, 4, 5, 6, 8)
- perceptives : des odeurs, des sons et de la vue (attention en salle), du goût ... dans la plupart des tâches
- de communication : travail d'équipe, en malgache dans l'équipe et en français et en anglais (si possible) avec de nombreux clients ; accueil en malgache et/ou en français ; doit aussi savoir transmettre des demandes écrites au patron

4.3 Attitudes

- Sur le plan personnel : gérer le stress, savoir contrôler ses sentiments, gestion des conflits
- Sur le plan interpersonnel : qualité de la communication, écoute active, respect des autres
- Sur le plan professionnel : respect des règles d'hygiène, qualité des relations humaines

Section 5 – Suggestions relatives à la formation

Les personnes consultées ont fait des suggestions sur la formation initiale des cuisiniers. De telles suggestions visent les contenus de formation à privilégier et les modes d'organisation.

Pour les contenus de formation, il y aurait lieu d'insister sur :

- développer le sens du service, en particulier l'accueil traditionnel malgache
- développer l'autonomie des apprenants
- assurer la sobriété des apprenants
- apprendre à soigner sa présentation
- apprendre le français et l'anglais
- apprendre les arts de la table (décoration de la table, ...)
- aider les jeunes à trouver un emploi
- aider les jeunes à s'intégrer rapidement dans un milieu de travail très hiérarchisé
- recevoir une initiation à la gestion et à la législation hôtelières
- insister sur la fonction commerciale du serveur-barman
- commencer par un module d'initiation de 2 à 3 semaines

Quant aux modes d'organisation, on note :

- une attente d'un temps de pratique plus long (40 % théorie, 60 % de pratique)
- des visites d'hôtels de différentes catégories en première année
- un stage pratique encadré avec un rapport de stage obligatoire
- des stages de préprofessionnalisation
- des locaux et matériels de l'établissement de formation qui respectent les normes en vigueur

DEUXIEME PARTIE : LES COMPETENCES A DEVELOPPER

1. Liste des compétences cibles du futur programme d'études

Après examen du référentiel de métier et après considération des déterminants réglementaires, les compétences particulières, générales et prédéterminées retenues comme cible du futur programme sont présentées dans le tableau ci-dessous. Cette liste indique les compétences particulières ou générales qui :

- répondent aux exigences du métier ;
- habilite à réaliser le produit ou le service résultant de l'exécution de chaque tâche ;
- assurent le niveau d'efficacité et d'autonomie de travail correspondant au seuil d'entrée ;
- préparent à l'éventuelle création d'une petite structure d'hôtellerie et/ou de restauration, en particulier dans le secteur informel

Leurs caractéristiques opérationnelles permettent leur acquisition en mode résidentiel comme en apprentissage.

- 1- Se préparer en vue du service (hygiène, tenue professionnelle, gestes techniques de base)
- 2- Se situer en regard du métier et de la formation
- 3- Cultiver la relation avec la clientèle dans une approche « vahiny »
- 4- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en situation professionnelle
- 5- Utiliser la langue malgache et la langue française en situation professionnelle
- 6- Appliquer des notions scientifiques en situation professionnelle
- 7- S'inscrire dans une démarche durable
- 8- Effectuer l'entretien des équipements et des espaces
- 9- Effectuer l'entretien du matériel (VVA, linge) en vue de la mise en place
- 10- Effectuer l'aménagement, le dressage, la décoration des espaces en vue du service
- 11- Réaliser les « préparations d'office » et préparer le matériel en vue du service
- 12- Utiliser l'anglais en situation professionnelle
- 13- Accueillir le *vahiny* (satisfaction du client, de la réservation au départ)
- 14- Conseiller le *vahiny* (menus, carte, produits) et prendre la commande
- 15- Transmettre les commandes des mets et des boissons
- 16- Effectuer un service des mets simple (mode à l'assiette – restaurant et banquet)
- 17- Effectuer la préparation et le service des boissons du restaurant (BRSA)
- 18- Effectuer un service de mets simple (mode buffet, cocktail, pauses)
- 19- Effectuer la préparation et le service des cocktails et des boissons du bar
- 20- Effectuer un service des mets élaboré (anglaise, française, russe, ...)
- 21- Effectuer le service des vins
- 22- Effectuer des opérations de facturation et d'encaissement
- 23- Participer à la gestion des approvisionnements
- 24- Rechercher un emploi
- 25- S'intégrer au milieu professionnel spécifique (établissement)
- 26- Appliquer des notions de gestion d'un établissement hôtelier

2. Matrice des compétences

MATRICE DES COMPETENCES	COMPETENCES GENERALES													PROCESSUS		
	NUMEROS	NIVEAU DE COMPLEXITE	Se situer en regard du métier et de la formation	Cultiver la relation avec la clientèle dans une approche « vahiny »	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en situation professionnelle	Utiliser la langue malgache et la langue française en situation professionnelle	Appliquer des notions scientifiques en situation professionnelle	S'inscrire dans une démarche durable	Utiliser l'anglais en situation professionnelles	Rechercher un emploi	S'intégrer au milieu professionnel	Appliquer des notions de gestion d'un établissement hôtelier	Organiser son travail	Effectuer son travail	Rendre compte du travail effectué	NOMBRE DE COMPETENCES
NUMEROS			2	3	4	5	6	7	12	24	25	26				10
NIVEAU DE COMPLEXITE			8	8	10	8	5	5	5	7	3	4				
Se préparer en vue du service (hygiène, tenue professionnelle, gestes techniques de base)	1	8	○	○	○	○	○	○	○	○	○		∧	∧	∧	
Effectuer l'entretien des équipements et des espaces	8	10	○	○	○	□			○		○	○	∧	∧		
Effectuer l'entretien du matériel (VVA, linge) en vue de la mise en place	9	6	○	○	○				○		○	○	∧	∧		
Effectuer l'aménagement, le dressage, la décoration des espaces en vue du service	10	10	○	○	○				○		○	○	∧	∧		
Réaliser les « préparations d'office » et préparer le matériel en vue du service	11	10	○	○	○				○		○		∧	∧		
Accueillir le vahiny (satisfaction du client, de la réservation au départ)	13	8	○	○		○		○	○		○		∧	∧		
Conseiller le vahiny (menus, carte, produits) et prendre la commande	14	10	○	○		○		○	○		○		∧	∧	∧	
Transmettre les commandes des mets et des boissons	15	6	○			○	○		○		○	○	∧	∧	∧	
Effectuer un service des mets simple (mode à l'assiette - restaurant et banquet)	16	10	○	○	○	○		○	○	○	○	○	∧	∧		
Effectuer la préparation et le service des boissons du restaurant (BRSA)	17	10	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	∧	∧		
Effectuer un service de mets simple (mode buffet, cocktail, pauses)	18	6	○	○	○	○		○	○	○	○	○	∧	∧		
Effectuer la préparation et le service des cocktails et des boissons du bar	19	8	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	∧	∧	∧	
Effectuer un service des mets élaboré (anglaise, française, russe, ...)	20	6	○	○	○	○		○	○	○	○	○	∧	∧		
Effectuer le service des vins	21	10	○	○	○	○		○	○	○	○	○	∧	∧		
Effectuer des opérations de facturation et d'encaissement	22	4		○	○	○	○	○	○	○	○	○	∧	∧	∧	
Participer à la gestion des approvisionnements	23	4	○	○	○	○	○		○	○	○	○	∧	∧	∧	
NOMBRE DE COMPETENCES	16															

3. Le référentiel de compétences linguistiques (français, malgache, anglais)

Situation de communication	Tâches communicatives	compétence linguistique#	Interlocuteur				Langue de communication (en fonction de la gamme de l'établissement)				Exemples		
			Client	Supérieur	collègue	Autre profession	Haute	Moyenne	Entrée *	Autres langues			
							Malgache##	Français	Anglais		Français	Malgache	
Prendre une commande	Proposer de manger/boire quelque chose	P.O.									Voulez-vous prendre quelque chose?	Inona no azo atao ho anareo?	
	Présenter une liste de plats	P.O.				*	*				Nous vous proposons un petit déjeuner complet avec un jus de fruits, du pain...	Manana petit-déjeuner complet. Jus de fruits, pain, œuf, boisson chaude, ny ao anatiny.	
	écouter une commande	C.O.				*	*				Je prendrais le steak poivre-vert avec comme accompagnement des légumes et un peu de pommes sautées.	Haka steak au poivre vert izaho, ary legume sy pomme sauté kely no atao accompagnement.	
	Comprendre une précision sur la composition/cuisson d'un plat	C.O.				*	*				J'aimerais mon œuf "point-cuit", s'il vous plaît, et sans sel.	Ataovy tsy dia masaka loatra ny atodiko ary tsy asiana sira.	
	Prendre note de la commande	P.E.	/				*	*				Cf. doc "Carnet de commande"	
	Confirmer la commande	P.O.					*	*			Donc, il y aura: deux cafés, un jus et quatre pains.	Averiko indray mandeha ny zavatra alainao: Café 2, Jus iray, ary mofo 4.	
Recevoir des instructions	Ecouter l'état des stocks de boissons disponibles	C.O.				*						Aza hadino fa tsy manana vin rouge Lazan'ny betsileo.	
	Prendre note de la composition des plats du menu et des suggestions	P.E.									Le soufflé, c'est une préparation à base de crème pâtissière parfumée à la vanille et avec un peu de cannelle. C'est bon?		
	Ecouter des recommandations	C.O.				*						Aza hadino ny miproposer boisson, manontany ny numero Chambre, mameno ny vera lany....	
	Comprendre une commande spéciale	C.O.										Ny chambre 54 mangataka ny chef hitondra ny gâteau d'anniversaire, dia vonoina ny jiro.	

#: **PO** : Production orale ; **CO** : Compréhension orale ; **PE** : Production écrite ; **CE** : Compréhension écrite

: Le choix du malgache officiel ou dialectal dépend de l'origine des interlocuteurs

Error! Use the Home tab to apply Titre 1 to the text that you want to appear here.

Donner des instructions et des indications	Répondre à des questions relatives aux services de l'hôtel	C.O. / P.O.				*	*			Excusez-moi, vous savez si on peut aller dans la piscine après zoh?	Azafady, fantatrao ve raha afaka miditra ao amin'ny piscine aoriana amin'ny valo alina.	
	Transmettre à un autre service une demande spécifique d'un client	P.O.									Ny chambre 54 mangataka ny petit-déjeunén'ny atao any amin'ny chambran'ny rahampitso maraina.	
	Suggérer l'association d'un plat et d'un vin.	P.O.								Je vous conseille un vin plutôt sucré avec ce type de viande.		
	Suggérer un plat dans un cas spécifique (enfants)	P.O.								Pour les enfants, je vous propose les brochettes de porc au caramel.	Safidy tsara hoana an'ny zazakely ny Brochette de porc au caramel.	
	Signaler un danger	P.O.				*					Misy latabatra mintongilana ao amin'ny salle.	
	Signaler une perte, de la casse, une rupture de stock...	P.O.				*					Tsy misy intsony ny chocolat ampiarahina amin'ny café.	
	Remplir une fiche d'état des stocks	P.E.	/								Cf. Doc. "Fiche inventaire Bar"	
	Indiquer l'emplacement ou la manière de faire quelque chose.	C.O. / P.O.				*						Ny nappes madio dia ao amin'ny Buanderie
S'informer	Demander la permission de faire quelque chose	P.O.								Est-ce que je peux fermer les rideaux pour vous éviter le soleil?	Afaka sitomina ve io rideau io fa mitifitra ny masoandro.	
	Demander des précisions sur le service à venir	P.O.									Atao firy ny isan'ity?	
	Se renseigner sur le lieu et le fonctionnement d'un objet	P.O.				*					aona no mandefa an'ity machine ity? aiza no misy an'ilay vera à rhum?	
	Se tenir au courant des offres spéciales	P.O.									Misy zavatra manokana ve androany?	
	Se tenir au courant du règlement intérieur	C.E.	/				M.O.				Doc: Règlement intérieur en salle (?)	
	Comprendre des tableaux et graphiques sur l'organisation interne	C.E.	/								Doc: Horaires de retrait du linge propre en buanderie selon profession.	
Interagir socialement	Saluer une équipe	P.O.				*				Bonjour!	Akory iaby!	
	Accueillir, remercier, saluer le client	P.O.				*	*			Bonjour, soyez les bienvenus.	Tonga soa tompoko !	
	S'excuser	P.O.				*				Je suis vraiment désolé, est-ce qu'il serait possible que vous changiez de table?	Miala tsiny aho, afaka mifindra amin'ny latabatra hafa ve ianao azafady?	
	Comprendre un signe/geste	/							/	Un client indique de loin qu'il veut l'addition.		
	Entretenir une courte conversation	P.O.				*				Vous habitez à Madagascar?	Avy any Antananarivo ve ianao?	

GLOSSAIRE

Analyse d'une profession

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse, qui vise la création de la source d'information initiale, et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état notamment de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

Habiletés motrices

Les habiletés motrices ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Profession

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation.

Résultats du travail

Les résultats du travail consistent en un produit, un service ou une décision.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.