



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization



Ministère de l'Emploi, de l'Enseignement
Technique et de la Formation Professionnelle

Document Référentiel

COMMIS DE RESTAURANT



MEETFP

Avril 2016

- Référentiel de métier-compétences
- Référentiel de certification
- Référentiel de formation

Table des matières

Référentiel de Métier-Compétences	2
PREMIERE PARTIE – Le métier de commis de restaurant	3
SECTION -1 DESCRIPTION GENERALE DU METIER	3
1.1 Présentation du métier de commis de restaurant	3
1.2 Conditions d’entrée sur le marché du travail et cheminement professionnel	3
1.3 Equipements et matériels utilisés	4
1.4 Environnement et conditions de travail.....	5
1.5 Exigences du métier	6
SECTION 2 – DESCRIPTION DU TRAVAIL.....	9
2.1 TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS.....	9
2.2 PROCESSUS DE TRAVAIL	10
2.3 CONDITIONS DE REALISATION ET CRITERES DE PERFORMANCE	10
2.4 FREQUENCE RELATIVE, COMPLEXITE ET IMPORTANCE DES TACHES.....	13
2.5 CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES.....	14
2.6 SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION.....	15
SECONDE PARTIE – Les compétences du métier.....	16
Compétences générales et compétences particulières	16
Liste des compétences générales et particulières	16
Référentiel de Certification	17
EPREUVE N° 01 : Entretien des équipements et des espaces	19
EPREUVE N° 02 : Entretien des matériels.....	21
EPREUVE N° 03 : Aménagement des espaces de service	23
EPREUVE N° 04 : Préparations d’office et de matériels	25
EPREUVE N° 05 : Accueil des client	27
EPREUVE N° 06 : Prise de commande	29
EPREUVE N° 07 : Transmission des commandes.....	31
EPREUVE N° 08 : Service de mets simples.....	33
EPREUVE N° 09 : Service des boissons du restaurant	35
EPREUVE N° 10 : Service des vins	37
EPREUVE N° 11 : Facturation et encaissement	39
Modalité de certification.....	41
Référentiel de Formation	42
1. Présentation du programme de formation	43
2. Synthèse du programme de formation	44

Buts du programme de formation.....	45
3. Compétences visées	45
4. Objectifs généraux.....	45
LES MODULES DE FORMATION	47
MODULE P1 : ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES ESPACES.....	47
MODULE P2 : ENTRETIEN DES MATERIELS	49
MODULE P 3 : AMENAGEMENT DES ESPACES DE SERVICE	51
MODULE P 4 : PREPARATION D’OFFICE ET DE MATERIELS	53
MODULE P 5 : ACCUEIL DES CLIENTS.....	55
MODULE P 6 : PRISE DE COMMANDES.....	57
MODULE P 7 : TRANSMISSION DES COMMANDES.....	59
MODULE P 8 : SERVICE DES METS SIMPLES	61
MODULE P 9 : SERVICE DES BOISSONS DU RESTAURANT	64
MODULE P 10 : SERVICE DES VINS.....	67
MODULE P 11 : FACTURATION ET ENCAISSEMENT	69
3.3 Programme de l’Enseignement Général Appliqué	84
3.4 Programme de Développement Personnel (DVP).....	102
GLOSSAIRE	109

Référentiel de Métier-Compétences

PREMIERE PARTIE – Le métier de commis de restaurant

SECTION -1 DESCRIPTION GENERALE DU METIER

1.1 Présentation du métier de commis de restaurant

Dans le métier du service en salle, le commis de restaurant occupe le plus bas de la hiérarchie. En général il assure la liaison entre les cuisines et la clientèle du restaurant et selon la taille de l'établissement, ses tâches sont multiples :

- Avant l'ouverture : il assure la préparation de la salle, il s'agit de dresser les tables, de disposer les nappes, la vaisselle, les couverts, les verres, les serviettes, les éléments décoratifs et par la même occasion, de vérifier que tout est impeccable.

- Durant les heures d'ouverture : il se charge d'accueillir, d'installer le client et de proposer les menus. Il prend les commandes qu'il transmet en cuisine ou au bar.

Il est souvent amené à conseiller et à guider les clients dans leurs choix. Si l'établissement qui l'emploie ne dispose pas d'un sommelier, il devra aussi se charger du conseil et du service des vins. Il effectue le service des plats et boissons et débarrasse les tables. Il peut être amené à effectuer la préparation de certains plats devant le client ou réaliser la finition (par exemple un flambage, la découpe d'un rôti ou d'un gigot...).

En fin de repas, il apporte l'addition et peut procéder à l'encaissement.

Quand la table est libérée, il la dresse à nouveau afin d'accueillir de nouveaux clients.

- Après la fermeture : il remet la salle en état pour un nouveau service et, selon l'établissement il peut clôturer la caisse.

Le métier de commis de restaurant demande beaucoup de dynamisme, une présentation impeccable, une bonne élocution et une hygiène irréprochable. Dans la salle il doit faire preuve d'une politesse sans faille, d'amabilité, de courtoisie et de dynamisme d'abord vis-à-vis du client, mais aussi envers ses collègues.

Les structures dans lesquelles le commis de restaurant peut exercer son activité sont nombreuses : hôtels (room service), restaurants gastronomiques, restauration collective, restaurants traditionnels, traiteurs ...

1.2 Conditions d'entrée sur le marché du travail et cheminement professionnel

Condition d'entrée

Le métier de commis de restaurant peut être accessible sans diplôme particulier, cependant une expérience accrue en relationnel, une bonne élocution en français, et même en anglais, et une présentation impeccable avec un sens de l'hygiène sont exigés lors du recrutement.

Cheminement professionnel

Le commis de restaurant peut évoluer au sein de l'établissement : aspirant chef de rang, chef de rang, maître d'hôtel, premier maître d'hôtel ...

Cette évolution se fait à travers plusieurs années d'expérience, mais elle peut être plus rapide au sein d'établissement de petite taille ne disposant pas de tous les échelons d'une brigade.

Les autres appellations reconnues pour ce métier sont :

- Commis / Commise de restaurant
- Commis / Commise de room service
- Commis / Commise de salle
- Commis de salle tournant / Commise de salle tournante
- Demi-chef de rang
- Garçon / Serveuse de restaurant
- Hôte / Hôtesse de salle
- Serveur / Serveuse de banquet
- Serveur / Serveuse de restaurant
- Serveur / Serveuse de room service
- Serveur / Serveuse en restauration
- Serveur / Serveuse petit déjeuner

Développement professionnel

Au cours de son carrière, après avoir "tourné" sur toutes les spécialités de la salle, et en fonction de ses aptitudes et de ses progrès, le commis pourra voir ses responsabilités élargies, et participer à des tâches plus complexes, comme la gestion des commis pour un demi rang, un rang ou même un carré.

Perspectives pour le futur

Madagascar étant une destination touristique, ce secteur contribue au développement économique. Pour ce faire, le métier de commis de restaurant est parmi les postes clés.

L'adhésion à des associations telles que la FHORM (Fédération des hôtelleries et Restaurateurs de Madagascar), l'ASHORT (Association des hôtelleries et des Restaurateurs de Tananarive) est très bénéfique pour ce métier car ces associations aident le commis de restaurant à trouver des formations additives pour développer ses compétences.

Facteurs de motivation

La passion du métier constitue une motivation première du commis de restaurant. Mais l'accumulation d'expériences en matière de relationnelles accroît toujours sa motivation dans l'espoir de devenir chef dans le futur.

1.3 Equipements et matériels utilisés

Le commis de restaurant 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 Environnement et conditions de travail

Lieu de travail

Le commis de restaurant travaille en salle et parfois 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

Horaires, conditions d'embauche et salaire

HORAIRE :

L'horaire de travail d'un commis de restaurant n'est pas fixe selon les établissements. Les établissements peuvent servir des prestations à tout moment de la journée voire de la nuit.

Les postes sont occupés à temps complet ou partiel. Les dimanches et jours fériés peuvent être ouverts. La journée de travail peut comporter des coupures.

CONDITIONS D'EMBAUCHE :

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 comme commis de restaurant. 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.

SALAIRE :

A l'emploi, le salaire varie de 80 000 à 150 000 MGA¹ – 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 commis de restaurant 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.

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

Risques et stress

Le métier de commis de restaurant est toujours sujet à de forts moments de stress car les tâches qu'il doit effectuer demandent parfois une résistance physique et psychologique.

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 Autonomie en milieu de travail

¹ Références en 2015

Le commis de restaurant 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. Quand il doit s'occuper du bar, il est responsable de la tenue et la propreté de son bar et du stock de boissons.

1.7 Interactions professionnelles

Le commis de restaurant est placé sous la responsabilité d'un chef de rang puis du maître d'hôtel dans les grandes structures. Il interagit aussi avec le chef de cuisine.

1.8 Aspect linguistique

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 commis de 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 commis de restaurant 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 commis de restaurant dans la bonne compréhension de son art.

1.9 Prise en compte de l'environnement

Malgré l'existence du décret MECIE (Mise En Compatibilité des Investissements à l'Environnement), la prise en considération de l'environnement est encore faible, comme le non-respect des zones non-fumeur (...).

1.10 Accessibilité des femmes

Les femmes pratiquent bien le métier de commise de restaurant, mais, elles doivent s'attendre à exécuter des travaux en position debout et quelque fois le travail nocturne.

1.11 Entrepreneuriat et auto-emploi

La plupart des commis de restaurant adoptent pour le travail en entreprise que de se lancer dans l'auto-emploi pour les facteurs suivants :

- L'ouverture d'un établissement a besoin d'un moyen financier considérable pour pouvoir disposer des matériels nécessaires.
- La possibilité de perfectionnement est envisageable en entreprise, alors qu'en auto-emploi il assurera cet investissement lui-même ;

SECTION 2 – DESCRIPTION DU TRAVAIL

2.1 TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

- Le tableau des tâches et des opérations présenté est le résultat d'un consensus des professionnels du métier.
- Aux fins de l'exercice, le tableau des tâches et des opérations définit le portrait du métier de COMMIS DE RESTAURANT au moment de l'analyse de la situation de travail. Le niveau de référence considéré est celui de l'entrée sur le marché de l'emploi.

TACHES	OPERATIONS
1. Nettoyer la salle et les équipements	1.1 Entretien du matériel de salle, le mobilier et les locaux 1.2 Apprêter la vaisselle, les couverts, la verrerie (rafraîchir, essuyer, contrôler ...) 1.3 Nettoyer les supports des cartes, le petit matériel de restauration et de bar 1.4 Entreposer le matériel propre en vue du service
2. Effectuer la mise en place de la salle	2.1 Disposer les tables et les chaises, le linge de table, les couverts, la vaisselle et le matériel de service 2.2 Organiser l'office et disposer le matériel de service 2.3 Effectuer la mise en place simple des boissons 2.4 Rassembler les matières premières pour les apéritifs, les desserts, le café
3. Participer à l'accueil du client	3.1 Accueillir le client 3.2 S'occuper du vestiaire des clients 3.3 Prendre congé du client
4. Effectuer le service	4.1 Prendre la commande client 4.2 Effectuer le service minimum au bar 4.3 Effectuer le service des boissons à table 4.4 Effectuer le service des mets 4.5 Assister le responsable pendant le service 4.6 Redresser les tables pendant le service 4.7 Aider à assurer les services spécifiques (banquets, buffets, cocktails) au restaurant ou en extérieur
5. Remettre en ordre	5.1 Débarrasser les tables à la fin du service 5.2 Ranger le matériel de service, le linge, les décorations, les vidanges 5.3 Assurer l'ordre et la netteté dans la salle et ses annexes
6. Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement	6.1 Préparer l'addition 6.2 Présenter l'addition 6.3 Traiter l'addition (opérations de caisse...)

2.2 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 commis de restaurant est le suivant :

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

2.3 CONDITIONS DE REALISATION ET CRITERES 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 – Nettoyer la salle 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 : balai, lave-pont, raclette, torchons, éponges, tampon à récurer, serpillères, détergents sol et vaisselle, eau de javel, multi-métaux pour les linteaux, Canard WC, lave-bouteille, torchon non pelucheux, évier. - Condition environnementale : intérieur et extérieur (terrasses), utilisation potentiellement dangereuse des échelles pour les lustres et les linteaux, 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 – Effectuer la mise en place de la salle

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 environnementale : 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 3 – Participer à l'accueil du client

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 environnementale : 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 4 – Effectuer le service

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 : stylo, bons de carnet, 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 environnementale : 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 5 – Remettre en ordre

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 : assiette de service, plateau, limonadier - Consignes particulières : Appliquer les règles de débarrassage et le plan de rangement et de nettoyage - Condition environnementale : intérieur et extérieur (terrasses), avec des risques liés à la manipulation de verre <p>Interactions avec le maître d'hôtel et avec les autres serveurs</p>	<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. - 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 du plan de rangement et de nettoyage

TÂCHE 6 – 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 environnementale : 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

2.4 FREQUENCE RELATIVE, COMPLEXITE ET IMPORTANCE DES TACHES

Les professionnels présents à l'AST ont évalué la fréquence relative des tâches, leur complexité ainsi que leur importance.

- **La fréquence de la tâche** est exprimée en pourcentage du temps consacré au travail sur une période d'une semaine ou d'une durée convenable à la réalisation de l'ensemble des tâches identifiées pour le métier.
- **Le niveau de complexité** des tâches est exprimé selon une référence variant de très complexe (4) à peu complexe (1) en considérant la nature des difficultés, des problèmes ou des situations rencontrés dans un contexte normal d'exécution.
- **L'importance de la tâche** est exprimée selon une échelle variant de très important (4) à peu important (1) en comparant les tâches les unes aux autres.

TÂCHES	Fréquence d'exécution	Complexité	Importance relative
1. Nettoyer la salle et les équipements	20 %	2	4
2. Effectuer la mise en place de la salle	20 %	4	4
3. Participer à l'accueil du client	5 %	3	2
4. Effectuer service	30 %	4	4
5. Remettre en ordre	20 %	2	3
6. Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement	5 %	2	1
	100 %		

2.5 CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES

L'analyse de la situation de travail a permis de faire ressortir un certain nombre de connaissances, d'habiletés et d'attitudes souhaitables (et voire nécessaires) à l'exécution des tâches. Ces éléments d'ordre personnel et dans plusieurs cas intrinsèques à la personne sont transférables, c'est-à-dire qu'ils sont applicables dans une variété de situations connexes, mais non identiques. Ils ne sont donc pas limités à une seule tâche ni à une seule fonction de travail, mais sont des éléments auxquels se sont référés les professionnels du métier.

Connaissances

Connaissances (savoirs)	<ul style="list-style-type: none">- Mathématiques appliquées (pour les dosages, pour la maîtrise des opérations élémentaires) ;- Biologie appliquée pour le contrôle de la qualité ;- Psychologie ;- Culture générale régionale ;- Art culinaire et art de la table.
--------------------------------	--

Habilités

Habilités et Aptitude (savoir-faire)	<ul style="list-style-type: none">- cognitives : mémorisation ;- 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.) ;- perceptives : des odeurs, des sons et de la vue (attention en salle), du goût ;- 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.
---	---

Attitudes

Attitudes et Comportement (Savoir être)	<ul style="list-style-type: none">- 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.
--	--

2.6 SUGGESTIONS CONCERNANT 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

SECONDE PARTIE – Les compétences du métier

Compétences générales et compétences particulières

Les compétences générales sont dites transversales et correspondent à des activités plus vastes qui vont au-delà des tâches, mais qui contribuent à leur exécution. Ces activités sont généralement communes à plusieurs tâches et transférables à plusieurs situations de travail. Elles requièrent habituellement des apprentissages de nature plus fondamentale. Les compétences transversales doivent permettre l'intégration de principes et de concepts, de façon que la personne puisse faire face à une variété de situations et s'adapter à des contextes de travail variés et changeants.

Les compétences particulières sont directement liées à l'exécution des tâches et à une évolution appropriée dans le contexte du travail. Elles renvoient à des aspects concrets, pratiques, circonscrits et directement liés à l'exercice d'un métier. Elles visent surtout à rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier.

Liste des compétences générales et particulières

Suite à l'étude et à l'analyse des informations recueillies lors de l'AST, il fut convenu par l'équipe de production de retenir les compétences générales suivantes. Elles correspondent bien aux attitudes, habiletés et comportements attendus de la personne qui exerce le métier de réceptionniste en hôtellerie.

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

Les compétences particulières suivantes furent retenues car elles représentent bien la description du métier et sont en lien avec le processus de travail.

8. Nettoyer la salle et les équipements
9. Effectuer la mise en place de la salle
10. Participer à l'accueil du client
11. Effectuer le service
12. Remettre en ordre
13. Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement

Référentiel de Certification

Le premier but de l'évaluation d'une compétence est d'attester que le stagiaire qui a réussi l'épreuve maîtrise au niveau requis pour l'entrée sur le marché du travail, les connaissances, les habiletés et les attitudes composant cette compétence. La maîtrise de l'ensemble des compétences inscrites dans un programme, donc la réussite à chacune des épreuves de chacun des modules, est la condition pour obtenir le diplôme certifiant la réussite dans ce programme.

L'évaluation dans l'APC vise à être la plus juste et la plus équitable possible. C'est en ayant à l'esprit ces principes que sont conçues et élaborées tous les documents des épreuves validant la maîtrise des compétences.

Pour être juste, l'évaluation doit répondre à l'ensemble des critères suivants, chacun pris séparément ne suffisant pas pour respecter un tel principe :

- **pertinence** : elle est pertinente dans la mesure où elle vérifie effectivement la maîtrise des apprentissages prévus dans le programme.
- **validité** : elle est valide dans la mesure où elle permet l'adéquation entre ce qu'on déclare vérifier et ce qu'on vérifie réellement.
- **fiabilité** : elle est fiable dans la mesure où elle permet d'accorder un degré de confiance élevé aux résultats observés et ce même si on utilise des versions différentes (équivalentes) de l'épreuve.

La précision et l'objectivité du processus évaluatif portent la garantie d'un jugement mieux appuyé et, par conséquent, d'une pratique plus juste à l'endroit du stagiaire.

Une évaluation des acquis des stagiaires présente six grandes caractéristiques :

1. Elle est critériée ;
2. Elle est multidimensionnelle ;
3. Le verdict de réussite est accordé par rapport à un seuil de réussite ;
4. La passation d'une épreuve a lieu à la fin du module qui la concerne ;
5. Une évaluation en APC peut prendre deux formes, une épreuve de connaissances pratiques ou une épreuve pratique ;
6. En cas d'échec, le stagiaire a droit à une ou des reprises selon les modalités qui sont précisées à la fin du document.

CR-01/P1 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 01 : Entretien des équipements et des espaces		
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT	
MODULE	P1 : Entretien des équipements et des espaces	CODE : CR-01
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'entretien des équipements et des espaces	DUREE : 45 h	
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer l'entretien des équipements et des espaces. Déroulement On donne à l'apprenant un plan de nettoyage, les matériels et les produits de nettoyage. L'apprenant devra nettoyer l'ensemble du mobilier de restauration, des surfaces et des éléments de décoration. Il doit apprêter les équipements et les espaces et vérifier leur fonctionnalité.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	2 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des normes d'hygiène et de sécurité	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">• Matériels de nettoyage• Produits de nettoyage	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 01				
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT			
MODULE	P1 : Entretien des équipements et des espaces		CODE : CR-01	
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'entretien des équipements et des espaces			DUREE : 45 h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Préparer les outils, les produits d'entretien				
1.1 Choix approprié des outils de travail		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.2 Choix approprié et respect du dosage des produits d'entretien		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2. Dépoussiérer, nettoyer les surfaces				
2.1 Respect de la verticalité du processus de nettoyage (du haut vers le bas)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.2 Choix approprié des produits d'entretien selon les matériaux à nettoyer, le mobilier à entretenir		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.3 Respect de la chronologie des étapes d'entretien (dépoussiérage, lavage, rinçage, séchage, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.4 Choix approprié des outils selon l'action à effectuer		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.5 Respect du temps imparti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3. Ranger les outils				
3.1 Nettoyage sécuritaire des outils de travail		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3.2 Rangement efficace et approprié des outils de travail et des produits d'entretien		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4. Vérifier le travail effectué				
4.1 Respect du processus d'autocontrôle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4.2 Respect de l'implantation des équipements dans les espaces d'intervention		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4.3 Conformité de la propreté aux critères d'hygiène		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
Total :				_____/100
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Respect des normes d'hygiène et de sécurité		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

CR-02/P2 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 02 : Entretien des matériels		
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT	
MODULE	P2 : Entretien des matériels	CODE : CR-02
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'entretien du matériel (VVA, linge) en vue de la mise en place		DUREE : 45 h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer l'entretien du matériel (VVA, linge) en vue de la mise en place. Déroulement L'apprenant devra entretenir l'ensemble du petit matériel de restauration (y compris de bar). Pour cela il doit apprêter les équipements et les espaces et vérifier leur fonctionnalité	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	2 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des normes d'hygiène et de sécurité	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">• Ensemble du petit matériel de restauration (y compris de bar)	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 02									
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT								
MODULE	P2 : Entretien des matériels		CODE : CR-02						
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'entretien du matériel (VVA, linge) en vue de la mise en place			DUREE : 45 h						
Nom de l'apprenant : _____									
Etablissement : _____									
Date de l'évaluation : _____									
Signature du formateur :			<table border="1"> <tr> <th colspan="2">Résultat</th> </tr> <tr> <td>Succès</td> <td>Echec</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Résultat		Succès	Echec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résultat									
Succès	Echec								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Eléments de la compétence			Résultats						
1. Se préparer et préparer l'intervention									
1.1 Identification et planification du matériel à entretenir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
2. Préparer les outils, les produits d'entretien									
2.1 Choix approprié des outils de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
2.2 Choix approprié et respect du dosage des produits d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
3. Entretien le petit matériel de restauration									
3.1 Technique(s) d'intervention sur assiettes, plats (céramique, faïence, inox), couverts, verrerie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
3.2 Dosage approprié des produits d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
4. Entretien le petit matériel de bar									
4.1 Dosage approprié des produits d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
4.2 Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
5. Finaliser les opérations d'entretien du matériel									
5.1. Répartition cohérente et organisée des articles nettoyés en vue de la mise en place	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
6. Gérer le linge de restauration									
6.1 Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
6.1 Répartition cohérente et organisée du linge propre en vue de la mise en place	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
7. Ranger le poste de travail									
7.1 Rangement efficace et approprié des outils de travail et produits d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
Total :			_____/100						
Seuil de réussite : 75 points									
Règle de verdict : Respect des normes d'hygiène et de sécurité			<table border="1"> <tr> <td>Oui</td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Oui	Non	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Oui	Non								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
REMARQUES :									

CR-03/P3 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 03 : Aménagement des espaces de service		
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT	
MODULE	P3 : Aménagement des espaces de service	CODE : CR-03
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'aménagement, le dressage, la décoration des espaces en vue du service		DUREE : 60h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer l'aménagement, le dressage, la décoration des espaces en vue du service. Déroulement On donne à l'apprenant les données écrites (fiches de fonction, de réservation, procédure). L'apprenant devra effectuer la mise en place de la salle en vue d'accueillir les clients.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	2 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Propreté du travail	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">• Données verbales, écrites (fiches de fonction, de réservation, procédure)• Ensemble du mobilier et du petit matériel de restauration (y compris le linge)	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 03				
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT			
MODULE	P3 : Aménagement des espaces de service		CODE : CR-03	
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'aménagement, le dressage, la décoration des espaces en vue du service			DUREE : 60h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès Echec	
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Se préparer et préparer le poste de travail				
1.1 Choix approprié de la tenue professionnelle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
1.2 Préparation logique, fonctionnelle et conforme des espaces de travail		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2. Préparer les matériels à mettre en place				
2.1 Identification et planification du matériel à mettre en place		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2.2 Choix approprié des matériels et matériaux de décoration		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3. Dresser la carcasse				
3.1 Positionnement harmonieux des tables, des chaises autour		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.2 Respect des consignes de mise en place (notamment en lien avec les réservations)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.3 Efficacité et efficience d'exécution		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4. Mettre en place le couvert				
4.1 Respect des normes de nappage		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.2 Positionnement harmonieux de la vaisselle sur table		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.3 Restitution conforme aux standards des arts de la table		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.4 Respect des consignes de mise en place (notamment en lien avec les réservations)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
5. Mettre en place les éléments de décoration				
5.1 Respect des normes de pliage des serviettes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
5.2 Confection harmonieuse des décorations florales		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
5.3 Positionnement harmonieux des autres éléments de décoration		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
Total :				_____/100
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Respect des normes d'hygiène et de sécurité		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

CR-04/P4 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 04 : Préparations d'office et de matériels		
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT	
MODULE	P4 : Préparations d'office et de matériels	CODE : CR-04
COMPORTEMENT ATTENDU : réaliser les diverses "préparations d'office" et préparer le matériel en vue du service		DUREE : 45h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à réaliser les diverses "préparations d'office" et préparer le matériel en vue du service. Déroulement On donne à l'apprenant les petits matériels de restauration, accessoires de restauration, produits alimentaires. L'apprenant devra réaliser les divers « préparation d'office » et préparer les matériels en vue du service.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	1 h	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Résultat conforme aux prévisions de fréquentation et qualitatif	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">• Matériels de cuisine : équipements, ustensiles, accessoires• Dans les espaces de transformation culinaire (légumerie, zones de préparations froides)	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 04									
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT								
MODULE	P4 : Préparations d'office et de matériels		CODE : CR-04						
COMPORTEMENT ATTENDU : réaliser les diverses "préparations d'office" et préparer le matériel en vue du service			DUREE : 45h						
Nom de l'apprenant : _____									
Etablissement : _____									
Date de l'évaluation : _____									
Signature du formateur :			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Résultat</th> </tr> <tr> <th>Succès</th> <th>Echec</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Résultat		Succès	Echec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résultat									
Succès	Echec								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats					
1. Se préparer et préparer le poste de travail									
1.1 Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
1.2 Choix approprié des outils de travail		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
2. Préparer les matériels de restauration et de bar									
2.1 Volume adéquat de vaisselle, verrerie, couverts préparés en vue du service		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
2.2 Volume approprié des accessoires de restauration (allumettes, bougies, stylos, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
2.3 Préparation approprié des accessoires de bar (pailles, serviettes, décorations, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
2.4 Respect des consignes de mise en place (cf. réservations, procédures)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
2.5 Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
3. Préparer les produits alimentaires									
3.1 Vérification des stocks (boissons, glaçons, beurre, condiments, pain...)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
3.2 Mise en œuvre logique, efficace et efficiente des produits alimentaires		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
3.3 Pour le bar, mise en place adaptée du display		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
3.4 Choix approprié des méthodes de conservation des éléments préparés		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
4. Finaliser les opérations de mise en place									
4.1 Rangement approprié des produits alimentaires et matériels excédentaires		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
4.2 Evacuation adaptée des déchets		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					

5. Vérifier les espaces d'affichage à l'office 5.1 Vérification de la mise à jour des informations affichées (procédures, plannings, menus, etc.) 5.2 Vérification de la lisibilité et de l'accessibilité des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
Total :			_____/100
Seuil de réussite : 75 points			
Résultat conforme aux prévisions de fréquentation et qualitatif	Oui	Non	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :			

CR-05/P5 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 05 : Accueil des client		
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT	
MODULE	P5 : Accueil des clients	CODE : CR-05
COMPORTEMENT ATTENDU : accueillir le client (de la réservation au départ, satisfaction du client)		DUREE : 30h
DESCRIPRIION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à accueillir le client (de la réservation au départ, satisfaction du client).</p> <p>Déroulement Simulation (jeu de rôle) L'apprenant devra accueillir un client et appliquer ses connaissances des procédures d'accueil depuis l'arrivée du client jusqu'à son départ.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	2 h	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des règles de politesse, de préséance	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> Jeu de rôle 	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve sera évaluée conjointement aux épreuves n°6 à n°11	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 05									
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT								
MODULE	P5 : Accueil des clients		CODE : CR-05						
COMPOTEMENT ATTENDU : accueillir le client (de la réservation au départ, satisfaction du client)			DUREE : 30h						
Nom de l'apprenant : _____									
Etablissement : _____									
Date de l'évaluation : _____									
Signature du formateur :			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Résultat</th> </tr> <tr> <th>Succès</th> <th>Echec</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Résultat		Succès	Echec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résultat									
Succès	Echec								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Eléments de la compétence			Résultats						
1. Se préparer et préparer le poste de travail	Oui	Non							
1.1 Hygiène corporelle irréprochable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
1.2 Choix approprié de la tenue professionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
1.3 Vérification ordonnée des espaces d'accueil et de restauration (sol, décoration, éclairage, etc.), sonorisation (musique d'ambiance)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
2. Accueillir le client avant sa venue	Oui	Non							
2.1 Mémorisation des réservations, des demandes particulières du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
2.2 Communication efficace et efficiente des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
3. Accueillir le client à son arrivée	Oui	Non							
3.1 Maîtrise de la gestuelle d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
3.2 Aptitude d'adaptation à toute modification de la réservation (nombre de places, heure, souhaits, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
3.3 Aptitude à délivrer une qualité d'accueil conforme aux procédures internes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
3.4 Aptitude à escorter le client selon sa demande (restaurant, bar, etc.) jusqu'à son installation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
4. Accueillir le client pendant son séjour	Oui	Non							
4.1 Aptitude à saluer de façon personnalisée un client résidant dans l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
4.2 Accueil personnalisé du résident à chacune de ses visites sur un point de vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
5. Accueillir le client à son départ	Oui	Non							
5.1 Maîtrise de la communication non-verbale et de la gestuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
5.2 Capacité à s'enquérir de la satisfaction du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
5.3 Capacité à rester d'humeur égale face aux commentaires et attitudes du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
Total :			_____/100						
Seuil de réussite : 75 points									
Respect des règles de politesse, de présence	Oui	Non							
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
REMARQUES :									

CR-06/P6 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 06 : Prise de commande		
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT	
MODULE	P6 : Prise de commande	CODE : CR-06
COMPORTEMENT ATTENDU : doit conseiller le client (menus, carte, produits) et prendre la commande	DUREE : 45h	
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à conseiller le client (menus, carte, produits) et prendre la commande. Déroulement On donne à l'apprenant les supports de cartes et menus, le carnet à bons, un stylo. L'apprenant devra prendre les commandes d'un client et lui conseiller dans son choix.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	1 heure	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des règles de préséance	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">• Supports de cartes et menus, carnet à bons, stylo	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 06									
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT								
MODULE	P6 : Prise de commande		CODE : CR-06						
COMPOTEMENT ATTENDU : doit conseiller le client (menus, carte, produits) et prendre la commande			DUREE : 45h						
Nom de l'apprenant : _____									
Etablissement : _____									
Date de l'évaluation : _____									
Signature du formateur :			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Résultat</th> </tr> <tr> <th>Succès</th> <th>Echec</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Résultat		Succès	Echec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résultat									
Succès	Echec								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Eléments de la compétence			Résultats						
1. Se préparer et préparer le poste de travail	Oui	Non							
1.1 Hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
1.2 Vérification ordonnée des supports de cartes et menus (fond et forme)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
2. Présenter les supports de vente au client	Oui	Non							
2.1 Respect de l'ordre de présentation des différents supports (carte des boissons, des mets, des vins, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
2.2 Capacité à réagir positivement aux questions spontanées du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
3. Conseiller le Client	Oui	Non							
3.1 Maîtrise du temps laissé au client pour faire son choix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
3.2 Capacité à répondre aux questions techniques du client liées aux prestations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
3.3 Pertinence des suggestions faites au client (demande spécifique, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
4. Prendre la commande (boissons, mets, vins)	Oui	Non							
4.1 Respect du vocabulaire approprié à la prise de commande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
4.2 Maîtrise des questions complémentaires à la prise de commande (cuissons, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
4.3 Reformulation exacte de la commande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
4.4 Aptitude à faire une suggestion complémentaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
5. Rester à l'écoute du client	Oui	Non							
5.1 Aptitude à rassurer le client dans l'attente des prestations commandées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
5.2 Aptitude à sonder la satisfaction du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
Total :			_____/100						
Seuil de réussite : 75 points									
Règle de verdict : Respect des règles de préséance									
	Oui	Non							
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
REMARQUES :									

CR-07/P7 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 07 : Transmission des commandes		
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT	
MODULE	P7 : Transmission des commandes	CODE : CR-07
COMPORTEMENT ATTENDU	transmettre les commandes des mets et des boissons	DUREE : 15h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à transmettre les commandes des mets et des boissons. Déroulement On donne à l'apprenant Bons de commande, stylo (terminal informatique ou interphone, dans certains cas). L'apprenant devra transmettre les commandes des mets et des boissons	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	2 heure	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Capacité à priorise les différentes commandes	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">Bons de commande, stylo (terminal informatique ou interphone, dans certains cas)	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 07									
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT								
MODULE	P7 : Transmission des commandes		CODE : CR-07						
COMPORTEMENT ATTENDU transmettre les commandes des mets et des boissons			DUREE : 15h						
Nom de l'apprenant : _____									
Etablissement : _____									
Date de l'évaluation : _____									
Signature du formateur :			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Résultat</th> </tr> <tr> <th>Succès</th> <th>Echec</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Résultat		Succès	Echec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résultat									
Succès	Echec								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Eléments de la compétence			Résultats						
1. Se préparer et préparer le poste de travail	Oui	Non							
1.1 Identification des lieux de transmission des commandes (cuisine, bar, office, caisse)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
2. Transmettre la commande des boissons	Oui	Non							
2.1 Dépôt d'une copie du bon de commande sur la console de restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
2.2 Exactitude du lieu de destination de la commande (bar, office, cave)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
3. Transmettre la commande des mets	Oui	Non							
3.1 Dépôt d'une copie du bon de commande sur la console de restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
3.2 Rapidité du déplacement vers la destination de la commande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
3.3 Choix du vocabulaire d'annonce des mets commandés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
4. Transmettre la commande à la caisse	Oui	Non							
4.1 Rapidité du déplacement vers la destination de la commande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
4.2 Annonce des informations sur le Vahiny (N° table, N° chambre, nom du Vahiny, nombre de personnes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
4.3 Annonce des informations spécifiques (tarif spécial, VIP, prestation offerte, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
5. Rester à l'écoute du Vahiny	Oui	Non							
5.1 Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du Vahiny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
5.2 Capacité à réagir en cas de changement d'avis du Vahiny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
Total :			_____/100						
Seuil de réussite : 75 points									
Règle de verdict : Capacité à priorise les différentes commandes	Oui	Non							
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
REMARQUES :									

CR-08/P8 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 08 : Service de mets simples		
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT	
MODULE	P8 : Service de mets simples	CODE : CR-08
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer un service des mets simple - Mode à l'assiette (restaurant, banquet)		DUREE : 75h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer un service des mets simple - mode à l'assiette (restaurant, banquet). Déroulement On donne à l'apprenant les matériels : plateau, chariot, console, guéridon, lитеau (cloche, parfois). L'apprenant devra effectuer le service des mets selon les normes établies.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	1 heure	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des règles de préséance	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">• Matériels de cuisine : équipements, ustensiles, accessoires• Dans les espaces de transformation culinaire (légumerie, zones de préparations froides/chaudes)	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 08									
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT								
MODULE	P8 : Service de mets simples		CODE : CR-08						
COMPOTEMENT ATTENDU : effectuer un service des mets simple - Mode à l'assiette (restaurant, banquet)			DUREE : 75h						
Nom de l'apprenant : _____									
Etablissement : _____									
Date de l'évaluation : _____									
Signature du formateur :			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Résultat</th> </tr> <tr> <th>Succès</th> <th>Echec</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Résultat		Succès	Echec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résultat									
Succès	Echec								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Éléments de la compétence			Résultats						
Oui	Non								
1. Se préparer et préparer le poste de travail									
1.1 Préparation correcte de la table des Vahiny en vue du service des mets en cours d'élaboration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
1.2 Préparation correcte de la console/du guéridon en vue du service des mets en cours d'élaboration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
2. Réclamer les mets en cuisine									
2.1 Aptitude à identifier le temps de préparation des mets commandés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
2.2 Aptitude à renseigner de façon adaptée le Vahiny sur le temps d'attente de sa commande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
3. Enlever les mets de la cuisine									
3.1 Choix adéquat du moyen de transport des mets depuis la cuisine jusqu'au Vahiny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
3.2 Aptitude à équilibrer la charge transportée (à la main, sur plateau)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
3.3 Respect des techniques d'enlèvement des mets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
4. Transporter les mets jusqu'au Vahiny									
4.1 Respect du trajet de transport des mets ("marche en avant") et des flux de circulation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
4.2 Respect du code de croisement des autres personnels en service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
5. Servir les mets au Vahiny									
5.1 Respect des normes de service des mets à l'assiette (préséance, sens du service, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
5.2 Respect des normes de service des éléments complémentaires (saucière, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
5.3 Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
6. Rester à l'écoute du Vahiny									
6.1 Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
6.2 Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du Vahiny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						
7. Débarrasser la table									
7.1 Respect des procédures de débarrassage des assiettes et	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5						

matériels complémentaires 7.2 Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
Total :			_____/100
Seuil de réussite : 75 points			
Règle de verdict : Respect des règles de préséance	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
REMARQUES :			

CR-09/P9 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 09 : Service des boissons du restaurant		
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT	
MODULE	P9 : Service des boissons du restaurant	CODE : CR-09
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer la préparation et le service des boissons du restaurant	DUREE : 60h	
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer la préparation et le service des boissons du restaurant.</p> <p>Déroulement On donne à l'apprenant les matériels : plateau, lитеau, limonadier, seau et pied, vasque. L'apprenant devra effectuer la préparation et le service des boissons du restaurant.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	1 h	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des règles de préséance	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • Matériels de nettoyage 	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 09									
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT								
MODULE	P9 : Service des boissons du restaurant		CODE : CR-09						
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer la préparation et le service des boissons du restaurant			DUREE : 60h						
Nom de l'apprenant : _____									
Etablissement : _____									
Date de l'évaluation : _____									
Signature du formateur :			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Résultat</th> </tr> <tr> <th>Succès</th> <th>Echec</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Résultat		Succès	Echec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résultat									
Succès	Echec								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats					
1. Se préparer et préparer l'intervention									
1.1 Préparation adéquate de la table des Vahiny en vue du service des boissons commandées		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
1.2 Préparation adéquate de la console/du guéridon en vue du service des boissons du restaurant		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
2. Préparer les boissons froides du restaurant									
2.1 Choix pertinent du matériel spécifique à la préparation de chaque boisson froide		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
2.2 Contrôle efficace de la conformité qualitative de chaque boisson (température, propreté...)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
2.3 Contrôle efficace de la conformité quantitative de la préparation à la commande du Vahiny		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
3. Préparer les boissons chaudes du restaurant									
3.1 Choix du matériel spécifique à la préparation de chaque boisson chaude		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
3.2 Contrôle efficace de la conformité qualitative de chaque boisson (température, propreté...)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
3.3 Contrôle efficace de la conformité quantitative de la préparation à la commande du Vahiny		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
4. Enlever les boissons de leur lieu de préparation									
4.1 Choix du moyen de transport des boissons		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
4.2 Respect des techniques d'enlèvement des boissons		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
5. Transporter les boissons jusqu'au Vahiny									
5.1 Respect du trajet de transport des boissons ("marche en avant")		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
5.2 Respect du code de croisement des autres personnels en service		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
6. Servir les boissons froides et/ou chaudes au Vahiny									
6.1 Respect des normes de service des boissons (ouverture de bouteille, préséance, sens du service, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					
6.2 Respect des normes de service des éléments complémentaires (réserve de glaçons, sucrier, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5					

6.3 Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
7. Rester à l'écoute du Vahiny			
7.1 - Aptitude à rassurer le Vahiny dans l'attente des prestations commandées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
7.2 Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
8 Débarrasser la table			
8.1 Respect des procédures de débarrassage des verres, des bouteilles, des tasses...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
8.2 Respect des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
8.3 Respect des procédures et normes de nettoyage, séchage, rangement des verres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
Total :			_____/100
Seuil de réussite : 75 points			
Règle de verdict : Respect des règles de préséance	Oui	Non	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :			

CR-10/P10 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 10 : Service des vins		
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT	
MODULE	P10 : Service des vins	CODE : CR-10
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer le service des vins	DUREE : 45 h	
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer le service des vins.</p> <p>Déroulement On donne à l'apprenant les matériels : plateau, lитеau, limonadier, seau et pied, vasque, panier.... L'apprenant devra effectuer le service des vins selon les techniques spécifiques de service.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	1 h	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des normes de préparation des vins	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • Plateau, lитеau, limonadier, seau et pied, vasque, panier.... 	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 10				
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT			
MODULE	P10 : Service des vins		CODE : CR-10	
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer le service des vins			DUREE : 45 h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès Echec	
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Se préparer et préparer le poste de travail				
1.1 Vérification des vins disponibles avant le service		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
1.2 Préparation correcte de la table des Vahiny en vue du service des vins commandés		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
1.3 Préparation correcte de la console/du guéridon en vue du service des vins		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2. Préparer les vins				
2.1 Choix adéquat du matériel spécifique à la préparation des vins		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2.2 Contrôle de la conformité qualitative de chaque vin (température, propreté...)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3. Enlever les vins de leur lieu de préparation				
3.1 Choix du moyen de transport des boissons		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.2 Respect des techniques d'enlèvement des boissons		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4. Transporter les vins jusqu'au Vahiny				
4.1 Respect des normes de service des vins à la bouteille (présentation, ouverture, dégustation, préséance, sens du service, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.2 Respect des normes de service des vins au verre (présentation, préséance, sens du service, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.3 Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
5. Rester à l'écoute du Vahiny				
5.1 Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
5.2 Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
5.3 Capacité à suggérer des prestations complémentaires		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
6. Débarrasser la table				
6.1 Respect des procédures de débarrassage des verres, des bouteilles		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
6.2 Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Respect des normes de préparation des vins		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

CR-11/P11 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 11 : Facturation et encaissement		
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT	
MODULE	P11 : Facturation et encaissement	CODE : CR-11
COMPORTEMENT ATTENDU : réaliser des opérations de facturation et d'encaissement	DUREE : 15 h	
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à réaliser des opérations de facturation et d'encaissement. Déroulement L'apprenant devra réaliser les opérations de facturation et d'encaissement dans la salle durant une durée déterminée.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	4 h	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des procédures d'encaissement	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">• Cartes et menus, bons de commande, facturier, calculette, stylo (parfois informatique)	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 11									
FILIERE	COMMIS DE RESTAURANT								
MODULE	P11 : Facturation et encaissement		CODE : CR-11						
COMPORTEMENT ATTENDU : réaliser des opérations de facturation et d'encaissement			DUREE : 15 h						
Nom de l'apprenant : _____									
Etablissement : _____									
Date de l'évaluation : _____									
Signature du formateur :			<table border="1"> <tr> <th colspan="2">Résultat</th> </tr> <tr> <td>Succès</td> <td>Echec</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Résultat		Succès	Echec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résultat									
Succès	Echec								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats					
1. Se préparer et préparer le poste de travail									
1.1 Vérification ordonnée des supports de cartes et menus (fond et forme)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
1.2 Préparation et fonctionnalité du matériel de facturation et d'encaissement		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
2. Préparer la facture									
2.1 Collecte pertinente de l'ensemble des éléments nécessaires à la facturation (bons de commande, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
2.2 Vérification correcte de la cohérence des informations (N° table, nombre de Vahiny, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
2.3 Relecture de la facture avant sa distribution		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
2.4 Conditionnement de la facture selon les normes de la profession, les procédures internes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
3. Présenter la facture au Vahiny									
3.1 Gestuelle correcte de remise de la facture à son destinataire		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
3.2 Aptitude à expliquer les éléments de la facture		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
4. Procéder à l'encaissement									
4.1 Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
4.2 Aptitude à prendre congé du Vahiny		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10					
			Total :	_____/100					
Seuil de réussite : 75 points									
Règle de verdict : Respect des procédures d'encaissement		Oui	Non						
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
REMARQUES :									

Modalité de certification

Les modules CR-12 à CR-16 ne feront pas l'objet d'épreuves spécifiques. La maîtrise de ces compétences sera évaluée dans les pratiques des modules CR-01 à CR-11.

Chaque module devra être validé selon les seuils de réussite indiqués dans chaque grille d'évaluation.

La formation sera sanctionnée par un certificat de fin de formation (CFF) pour les apprenants ayant validé l'ensemble des modules et ayant obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 12/20.

Les apprenants n'ayant pas validé l'un des modules professionnels doivent reprendre le ou les modules non validé (s).

Référentiel de Formation

1. Présentation du programme de formation

Le programme de formation COMMIS DE RESTAURANT s'inscrit dans les orientations retenues par le Ministère de l'Emploi, de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle concernant la formation professionnelle. Il a été conçu selon le concept de l'Approche Par les Compétences (APC) qui exige la participation des professionnels du milieu du travail et de la formation.

Le programme de formation est défini par compétences, formulé par objectifs et structuré en modules. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les finalités, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme de formation, on énonce et structure les compétences minimales que le stagiaire doit acquérir pour obtenir son certificat. Ce programme de formation doit servir de référence pour la planification de la formation et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

Pour être admis à suivre la formation, il faut satisfaire aux conditions suivantes :

- Justifier du niveau de la fin 3^{ème} de l'éducation fondamentale ;
- Être âgé de moins de 25 ans ;

2. Synthèse du programme de formation

Nombre de modules : 16	Titres de programme : COMMIS DE RESTAURANT
Durée en heures : 675	Code du programme : CR
Crédits : 45	Certification : Certificat de Fin de Formation

Code		Intitulé	Durée	Unité
CR – 01	P1	Entretien des équipements et des espaces	45	3
CR – 02	P2	Entretien du matériel	45	3
CR – 03	P3	Aménagement des espaces de service	60	4
CR – 04	P4	Préparation d'office et de matériel	45	3
CR – 05	P5	Accueil des « vahiny »	30	2
CR - 06	P6	Prise de commandes	45	3
CR – 07	P7	Transmission de commandes	15	1
CR – 08	P8	Service de mets simples	75	5
CR – 09	P9	Service des boissons du restaurant	60	4
CR – 10	P10	Service des vins	45	3
CR – 11	P11	Facturation et encaissement	15	1
CR – 12	P12	Professionnalisation EDD	30	2
CR – 13	G1	Mathématiques appliquées	30	2
CR – 14	G2	Sciences appliquées	30	2
CR – 15	G3	Français de l'hôtellerie	60	4
CR – 16	G4	Anglais de l'hôtellerie	45	3
		TOTAL	675	45

Buts du programme de formation

Ce référentiel de formation vise à former des personnes aptes à exercer le métier de « COMMIS DE RESTAURANT ».

Ils doivent réaliser diverses tâches telles que :

1. Nettoyer la salle et les équipements
2. Effectuer la mise en place de la salle
3. Participer à l'accueil du client
4. Effectuer le service
5. Remettre en ordre
6. Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement

3. Compétences visées

Compétences particulières

- Nettoyer la salle et les équipements
- Effectuer la mise en place de la salle
- Participer à l'accueil du client
- Effectuer le service
- Remettre en ordre
- Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement

Compétences transversales

- Se préparer en vue du service (hygiène, tenue professionnelle, gestes techniques de base)
- 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

4. Objectifs généraux

Les objectifs généraux du programme « COMMIS DE RESTAURANT » sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés de l'énoncé des compétences liées à chacun des objectifs opérationnels qu'ils regroupent.

Développer les compétences nécessaires à une exécution sécuritaire des tâches.

- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en situation professionnelle

Faire acquérir au stagiaire les connaissances de base essentielles et préalables au développement de compétences qui sont liées à l'exécution des tâches.

- Se préparer en vue du service (hygiène, tenue professionnelle, gestes techniques de base)
- Se situer en regard du métier et de la formation
- Cultiver la relation avec la clientèle dans une approche « vahiny »

Développer des compétences requises pour l'exécution des tâches.

- Nettoyer la salle et les équipements
- Effectuer la mise en place de la salle
- Participer à l'accueil du client
- Effectuer le service
- Remettre en ordre
- Effectuer des opérations simples de facturation et d'encaissement

Faire acquérir au stagiaire les compétences du domaine de la communication requises à l'exécution de tâches du métier.

- Utiliser la langue malgache et la langue française en situation professionnelle
- Appliquer des notions scientifiques en situation professionnelle

LES MODULES DE FORMATION

MODULE P1 : ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES ESPACES

Code : CR-01	Durée : 45 heures
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit effectuer l'entretien des équipements et des espaces, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel ; des principes de la marche en avant et de la proactivité ▪ Données verbales, écrites (consignes, procédures, étiquettes) - A l'aide de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ensemble du mobilier de restauration, des surfaces et des éléments de décoration <p>Dans la salle : - Pour apprêter les équipements et les espaces - Pour vérifier leur fonctionnalité</p> <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation appropriée des instruments, des outils, des produits • Respect des règles d'hygiène et de sécurité • Respect du processus de travail • Respect du matériel • Propreté du travail 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer l'emplacement	<ul style="list-style-type: none"> - Choix approprié de la tenue professionnelle - Identification et planification des lieux d'intervention - Ouverture, éclairage et aération appropriés des lieux d'intervention - - Débarrasage préalable du matériel de restauration souillé
B. Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer - Choix approprié des outils de travail - - Choix approprié et respect du dosage des produits d'entretien
C. Dépoussiérer, nettoyer les surfaces	<ul style="list-style-type: none"> - Respect de la verticalité du processus de nettoyage (du haut vers le bas) - Respect de la chronologie des étapes d'entretien (dépoussiérage, lavage, rinçage, séchage, etc.) - Choix approprié des outils selon l'action à effectuer

	<ul style="list-style-type: none"> - Choix approprié des produits d'entretien selon les matériaux à nettoyer, le mobilier à entretenir - Respect du temps imparti
D. Ranger les outils	<ul style="list-style-type: none"> - Nettoyage sécuritaire des outils de travail - - Rangement efficace et approprié des outils de travail et des produits d'entretien
E. Vérifier le travail effectué	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du processus d'autocontrôle - Respect de l'implantation des équipements dans les espaces d'intervention - - Conformité de la propreté aux critères d'hygiène

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CANTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Différentes gammes de produits d'entretiens (détergents, désinfectants) - Différents types de matériaux et surface - Différents instruments et outils de nettoyage
• Habiletés :	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à identifier les différentes formes de souillures - Rapidité d'exécution, d'intervention - Travail en présence du Vahiny
• Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation, planification - Postures ergonomiques - Dynamisme

MODULE P2 : ENTRETIEN DES MATERIELS

Code : CR-02	Durée : 45 heures
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit effectuer l'entretien du matériel (VVA, linge) en vue de la mise en place, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p>	
CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES	
<ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel ▪ Données verbales, écrites (consignes, procédure, étiquettes) - A l'aide de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ensemble du petit matériel de restauration (y compris de bar) <p>Dans la salle : - Pour apprêter les équipements et les espaces - Pour vérifier leur fonctionnalité</p>	
CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE	
<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation appropriée des instruments, des outils, des produits - Respect des règles d'hygiène et de sécurité - Respect du processus de travail - Respect du matériel - Propreté du travail 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer son poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Choix approprié de la tenue professionnelle - Identification et planification du matériel à entretenir - Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail
B. Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer - Choix approprié des outils de travail - Choix approprié et respect du dosage des produits d'entretien
C. Entretien le petit matériel de restauration	<ul style="list-style-type: none"> - Technique(s) d'intervention sur assiettes, plats (céramique, faïence, inox), couverts, verrerie - Intervention sur supports de cartes et menus - Choix approprié de la méthode - Dosage approprié des produits d'entretien - Efficacité et efficacité d'exécution
D. Entretien le petit matériel de bar	<ul style="list-style-type: none"> - Intervention sur verrerie, matériel en inox, autre matériel (shaker, vasques, etc.) - Choix approprié de la méthode - Dosage approprié des produits d'entretien - Efficacité et efficacité d'exécution - Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)

E. Finaliser les opérations d'entretien du matériel	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrôle du travail effectué - Exactitude de l'inventaire des articles nettoyés et du pare-stock - Répartition cohérente et organisée des articles nettoyés en vue de la mise en place
F. Gérer le linge de restauration	<ul style="list-style-type: none"> - Exactitude de l'inventaire du linge souillé avant départ en buanderie - Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse, etc.) - Identification précise et signalement des défauts du linge (accrocs, brûlures...) - Rédaction cohérente et adaptée de la réquisition de linge propre - Exactitude de l'inventaire du linge propre obtenu de la lingerie - Répartition cohérente et organisée du linge propre en vue de la mise en place - Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)
G. Ranger le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Rangement approprié du matériel excédentaire - Rangement efficace et approprié des outils de travail et produits d'entretien - Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, , etc.)

CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CANTENU
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissances : 	<ul style="list-style-type: none"> - Différentes gammes de produits d'entretiens (détergents, désinfectants, vinaigre, eau...) - Différents types de matériaux, revêtements, surfaces, vaisselle, verrerie, inoxydable, fibres... - Différents instruments et outils de nettoyage - Documents internes (check-lists, bons de réquisition, fiches d'inventaire)
<ul style="list-style-type: none"> • Habiletés : 	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à identifier les différents types et formes de souillures - Rapidité d'exécution, d'intervention
<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes : 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation, planification - Postures ergonomiques - Méticulosité

MODULE P 3 : AMENAGEMENT DES ESPACES DE SERVICE

Code : CR-03	Durée : 60 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit effectuer l'aménagement, le dressage, la décoration des espaces en vue du service selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance et respect du matériel, du mobilier ▪ Respect du principe de la marche en avant <p>Aptitude à la gestion et l'aménagement des espaces</p> <ul style="list-style-type: none"> - A l'aide de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Données verbales, écrites (fiches de fonction, de réservation, procédure) ▪ Ensemble du mobilier et du petit matériel de restauration (y compris le linge) <p>Dans les espaces de restauration (restaurant, bar, salle de séminaire, terrasse)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour apprêter les espaces de restauration à l'accueil et au service des Vahiny <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation appropriée du mobilier, du matériel, du linge, des éléments de décoration • Respect des règles d'hygiène et de sécurité • Respect du processus de travail • Respect du matériel • Conformité et qualité du résultat (rigueur et mémorisation) • Propreté du travail 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer l'espace de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Choix approprié de la tenue professionnelle - Préparation logique, fonctionnelle et conforme des espaces de travail
B. Préparer les matériels à mettre en place	<ul style="list-style-type: none"> - Prise d'informations de la cuisine (plats du jour, menus), de la Réception (réservations) - Identification et planification du matériel à mettre en place - Choix approprié des outils de travail (plateaux, chariots, etc.) - Choix approprié des matériels de base (platerie, verrerie, couverts, etc.) - Choix approprié des matériels complémentaires (ménages, etc.) - Choix approprié des matériels et matériaux de décoration - Réquisition du linge de table à la lingerie et/ou choix approprié dans le pare-stock
C. Dresser la carcasse	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du plan de salle - Positionnement harmonieux des tables, des chaises

	<p>autour</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect des consignes de mise en place (notamment en lien avec les réservations) - Efficacité et efficacité d'exécution
D. Mettre en place le couvert	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des normes de nappage - Positionnement harmonieux de la vaisselle sur table - Respect des consignes de mise en place (notamment en lien avec les réservations) - Restitution conforme aux standards des arts de la table - Efficacité et efficacité d'exécution - Précautions d'hygiène
E. Mettre en place les éléments de décoration	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des normes de pliage des serviettes - Confection harmonieuse des décorations florales - Positionnement harmonieux des autres éléments de décoration - Efficacité et efficacité d'exécution

CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Les principales gammes de matériel de restauration (couverts, verrerie, platerie) - Techniques de nappage et de pliage - Techniques, matériels et produits de décoration - Agencement du mobilier et des espaces - Documents internes (fiches de fonction, de réservation, check-list)
• Habiletés :	<ul style="list-style-type: none"> - Délicatesse dans la manipulation du matériel de restauration - Equilibre dans le transport du matériel de restauration - Ergonomie dans le transport et l'ajustement du mobilier - Rapidité d'exécution
• Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation, planification - Postures ergonomiques - Meticulosité

MODULE P 4 : PREPARATION D'OFFICE ET DE MATERIELS

Code : CR-04	Durée : 45 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit réaliser les diverses "préparations d'office" et préparer le matériel en vue du service selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel • Connaissance et respect des produits d'entretien, des produits alimentaires • Données verbales, écrites (fiches de fonction, procédure/check-list) - A l'aide de : <ul style="list-style-type: none"> • Petit matériel de restauration, accessoires de restauration, produits alimentaires <p>Dans les espaces de restauration (office, restaurant, bar)</p> <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation appropriée du matériel, des produits alimentaires • Respect des règles d'hygiène et de sécurité • Respect du processus de travail • Respect du matériel • Résultat conforme aux prévisions de fréquentation et qualitatif • Propreté du travail 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Choix approprié de la tenue professionnelle - Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail - Choix approprié des outils de travail
B. Préparer les matériels de restauration et de bar	<ul style="list-style-type: none"> - Choix approprié des matériels de restauration, des matériels de bar - Volume adéquat de vaisselle, verrerie, couverts préparés en vue du service - Volume approprié des accessoires de restauration (allumettes, bougies, stylos, etc.) - Préparation approprié des accessoires de bar (pailles, serviettes, décorations, etc.) - Respect des consignes de mise en place (cf. réservations, procédures) - Choix approprié des lieux de stockage - Efficacité et efficacité d'exécution - Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)
C. Préparer les produits alimentaires	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification des stocks (boissons, glaçons, beurre, condiments, pain...)

	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour des stocks si nécessaire - Mise en œuvre logique, efficace et efficiente des produits alimentaires - Pour le bar, mise en place adaptée du display - Respect des dosages, des portions - Choix approprié des méthodes de conservation des éléments préparés - Maîtrise des normes d'hygiène et de sécurité
D. Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrôle du travail effectué - Rangement approprié des produits alimentaires excédentaires - Rangement approprié du matériel excédentaire - Rangement approprié des outils de travail - Evacuation adaptée des déchets - Remise en ordre du poste de travail selon normes d'hygiène et consignes (procédure, etc.)
E. Vérifier les espaces d'affichage à l'office	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification de la mise à jour des informations affichées (procédures, plannings, menus, etc.) - Vérification de la lisibilité et de l'accessibilité des informations - Signalement des informations erronées - Mémorisation des informations à jours

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits alimentaires concernés (manipulation, conservation, destination) - Adéquation matériel/produits alimentaire - Aptitudes à l'anticipation du service - Agencement et optimisation du poste de travail - Documents internes (fiches de fonction, de réservation, procédures)
• Habiletés :	<ul style="list-style-type: none"> - Délicatesse dans la manipulation du matériel, des produits alimentaires - Equilibre dans le transport du matériel, des produits alimentaires - Ergonomie dans la gestuelle - Rapidité d'exécution
• Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation, anticipation - Postures ergonomiques - Meticulosité, propreté

MODULE P 5 : ACCUEIL DES CLIENTS

Code : CR-05	Durée : 30 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit accueillir le client (de la réservation au départ, satisfaction du client) selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démarche orientée client ▪ Connaissance des procédures d'accueil - A l'aide de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Petit matériel de restauration - Dans les espaces d'accueil et de restauration (perron, hall, réception, restaurant, bar) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour devancer et satisfaire les attentes du client ▪ Pour manifester au client sa place centrale durant la durée de son séjour ▪ Pour marquer positivement la mémoire du client et anticiper sa prochaine visite <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation appropriée du matériel dédié à l'accueil • Respect des règles de politesse, de préséance • Qualité d'expression orale et de communication non-verbale • Respect des procédures d'accueil • Manifestation de la satisfaction du client (commentaires, etc.) 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Hygiène corporelle irréprochable - Soin apporté à l'apparence physique - Choix approprié de la tenue professionnelle - Vérification ordonnée des espaces d'accueil et de restauration (sol, décoration, éclairage, etc.), sonorisation (musique d'ambiance)
B. Accueillir le client avant sa venue	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de la communication téléphonique - Connaissance de la communication orale - Connaissance de la communication non-verbale - Connaissance des outils de réservation - Mémorisation des réservations, des demandes particulières du client - Aptitude à reconnaître un client déjà venu (habitué, résident) - Communication efficace et efficiente des informations
C. Accueillir le client à son arrivée	<ul style="list-style-type: none"> - Expression orale et non-verbale appropriées - Maîtrise de la gestuelle d'accueil - Rappel, s'il y a lieu, des éléments issus de la réservation - Aptitude d'adaptation à toute modification de la réservation (nombre de places, heure, souhaits, etc.)

	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à répondre aux questions du client, ou à faire appel à un responsable si besoin - Aptitude à délivrer une qualité d'accueil conforme aux procédures internes - Aptitude à délivrer une qualité d'accueil constante - Aptitude à escorter le client selon sa demande (restaurant, bar, etc.) jusqu'à son installation
D. Accueillir le client pendant son séjour	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à reconnaître et à se familiariser avec un client résidant dans l'établissement (hôtel, séminaire...) - Aptitude à saluer de façon personnalisée un client résidant dans l'établissement - Aptitude à saluer un client inconnu lorsqu'on le croise dans l'établissement - Accueil personnalisé duc résident à chacune de ses visites sur un point de vente
E. Accueillir le client à son départ	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise de la communication orale - Maîtrise de la communication non-verbale et de la gestuelle - Capacité à s'enquérir de la satisfaction du client - Capacité à prendre note, à mémoriser et à communiquer les commentaires du client - Aptitude à faire appel à un responsable en cas de litige - Capacité à rester d'humeur égale face aux commentaires et attitudes du client - Maîtrise de la prise de congé du client

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Procédures d'accueil - Informations liées à l'établissement - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle - Mémorisation personnalisée du client - Distinguer le client et le client replacé dans l'histoire de l'hospitalité malgache (histoire, tenue, culture)
• Habiletés :	<ul style="list-style-type: none"> - Manipulation adroite des instruments dédiés à l'accueil (téléphone, informatique, portes, etc.) - Déplacement souple et agile
• Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation et apparence irréprochables - Promptitude à aller au-devant du client (physiquement, oralement) - Gestuelle adaptée à l'accueil et maîtrisée

MODULE P 6 : PRISE DE COMMANDES

Code : CR-06	Durée : 45 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit conseiller le client (menus, carte, produits) et prendre la commande selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démarche informative et commerciale ▪ Connaissance des produits, maîtrise des prestations ▪ Données verbales, écrites (consignes, menus, cartes) - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Supports de cartes et menus, carnet à bons, stylo <p>Dans les espaces de restauration (restaurant, bar, terrasse, au téléphone)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour répondre aux attentes du client - Pour répondre aux objectifs commerciaux de l'établissement <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité d'expression orale et de communication non-verbale • Utilisation appropriée du matériel dédié à la prise de commande • Respect des procédures de présentation des cartes • Respect des règles de préséance • Respect des procédures de prise de commande • Qualité et fidélité de transcription de la commande 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée - Vérification avec le Chef de cuisine de la validité des prestations - Vérification ordonnée des supports de cartes et menus (fond et forme) - Préparation et fonctionnalité du matériel de prise de commande
B. Présenter les supports de vente au Client	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise de la préséance pour la présentation des supports - Respect de l'ordre de présentation des différents supports (carte des boissons, des mets, des vins, etc.) - Capacité à réagir positivement aux questions spontanées du client
C. Conseiller le Client	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise du temps laissé au client pour faire son choix - Mémoire fidèle des prestations disponibles - Capacité à répondre aux questions techniques du client liées aux prestations - Prise d'initiative dans la suggestion de prestations - Capacité à suggérer des prestations à la demande du client - Pertinence des suggestions faites au client (demande spécifique, etc.)

	- Aptitude à faire appel à un responsable en cas de doute
D. Prendre la commande (boissons, mets, vins)	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du vocabulaire approprié à la prise de commande - Maîtrise de la préséance pour la prise de commande - Maîtrise des questions complémentaires à la prise de commande (cuissons, etc.) - Fidélité de la transcription de la commande - Reformulation exacte de la commande - Aptitude à faire une suggestion complémentaire - Collecte des supports de vente et prise de congé du client
E. Rester à l'écoute du Client	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à rassurer le client dans l'attente des prestations commandées - Aptitude à sonder la satisfaction du client - Capacité à réagir en cas de problème signalé par le client - Capacité à réagir en cas de changement d'avis du client - Capacité à suggérer des prestations complémentaires

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Procédures de prise de commande - Informations liées aux prestations proposées - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle - Techniques de vente de base (questions ouvertes, suggestions, etc.)
• Habiletés :	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à écrire lisiblement sur un carnet de bons - Aptitudes à vendre des prestations (force de proposition)
• Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation et apparence irréprochables - Juste proximité physique du client - Gestuelle adaptée à la prise de commande et maîtrisée - Honnêteté (composition des prestations, etc.)

MODULE P 7 : TRANSMISSION DES COMMANDES

Code : CR-07	Durée : 15 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit transmettre les commandes des mets et des boissons selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> • Démarche informative • Maîtrise de la communication inter-service • Données verbales, écrites (commande orale, bon de commande) - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> • Bons de commande, stylo (terminal informatique ou interphone, dans certains cas) <p>Dans les espaces de restauration (restaurant, bar, cuisine, office, caisse)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour informer l'ensemble des services concernés par la demande du Vahiny - Pour lancer la production des prestations commandées par le Vahiny <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de communication • Rapidité de transmission de la commande • Qualité et fidélité de l'annonce à la commande • Capacité à prioriser les différentes commandes • Respect des procédures de prise de commande 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée - Répartition des rôles et désignation de la personne qui transmet les commandes - Identification des lieux de transmission des commandes (cuisine, bar, office, caisse)
B. Transmettre la commande des boissons	<ul style="list-style-type: none"> - Dépôt d'une copie du bon de commande sur la console de restaurant - Rapidité du déplacement vers la destination de la commande - Exactitude du lieu de destination de la commande (bar, office, cave) - Choix du vocabulaire d'annonce des boissons commandées - Annonce des demandes particulières - Annonce de l'identité du Vahiny, si nécessaire (VIP, commande spéciale) - Attente de confirmation de la part du responsable du lieu de production
C. Transmettre la commande des mets	<ul style="list-style-type: none"> - Dépôt d'une copie du bon de commande sur la console de restaurant

	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidité du déplacement vers la destination de la commande - Exactitude du lieu de destination de la commande (cuisine, office) - Choix du vocabulaire d'annonce des mets commandés - Annonce des demandes particulières - Annonce de l'identité du Vahiny, si nécessaire (VIP, commande spéciale) - Attente de confirmation de la part du responsable du lieu de production
D. Transmettre la commande à la caisse	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidité du déplacement vers la destination de la commande - Exactitude du lieu de destination de la commande (caisse du restaurant, Réception...) - Annonce des informations sur le Vahiny (N° table, N° chambre, nom du Vahiny, nombre de personnes) - Annonce des informations spécifiques (tarif spécial, VIP, prestation offerte, etc.) - Attente de confirmation de la part du responsable du lieu de facturation
E. Rester à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny - Capacité à réagir en cas de changement d'avis du Vahiny - Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du Vahiny - Capacité à annoncer l'évolution de la fréquentation aux responsables de production

CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Vocabulaire d'annonce d'une commande - Etapes de l'annonce d'une commande - Informations liées aux prestations proposées - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
• Habiletés :	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidité et mobilité - Diction audible et précise
• Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Gestuelle adaptée à la transmission d'une commande - Respect du responsable de chaque service concerné par la commande

MODULE P 8 : SERVICE DES METS SIMPLES

Code : CR-08	Durée : 75 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit effectuer un service des mets simple - Mode à l'assiette (restaurant, banquet) selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtrise des normes de service des prestations commandées ▪ Données verbales, écrites (annonce, bon de commande) - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plateau, chariot, console, guéridon, lитеau (cloche, parfois) <p>Dans les espaces de restauration (cuisine, restaurant, bar, terrasse) pour un service à l'assiette dans un contexte de restaurant, snack, banquet</p> <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect de la destination des mets • Maîtrise des différentes techniques de transport des assiettes • Connaissance approfondie de chaque mets servi • Respect des règles de préséance • Rapidité de service 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée - Préparation de la table des Vahiny en vue du service des mets en cours d'élaboration - Préparation de la console/du guéridon en vue du service des mets en cours d'élaboration - Mémorisation des mets restant à servir - Mémorisation des Vahiny destinataires de chaque mets commandé
B. Réclamer les mets en cuisine	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à identifier le temps de préparation des mets commandés - Capacité à se renseigner auprès de l'aboyeur sur l'état des mets en cours d'élaboration - Aptitude à renseigner de façon adaptée le Vahiny sur le temps d'attente de sa commande - Réclamation des mets attendus auprès du Chef de cuisine - Choix du vocabulaire technique de réclamation des mets
C. Enlever les mets de la cuisine	<ul style="list-style-type: none"> - Choix du moyen de transport des mets depuis la cuisine jusqu'au Vahiny

	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges - Aptitude à équilibrer la charge transportée (à la main, sur plateau) - Attente de la confirmation du Chef de cuisine pour enlever les mets - Choix du vocabulaire technique d'enlèvement des mets - Respect des techniques d'enlèvement des mets
D. Transporter les mets jusqu'au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du trajet de transport des mets ("marche en avant") et des flux de circulation - Choix du vocabulaire d'annonce de transport de mets - Anticipation des obstacles sur le trajet de transport des mets (marches, etc.) - Respect du code de croisement des autres personnels en service - Gestion efficace et efficiente du temps de transport des mets - Anticipation d'un plan de travail pour déposer les mets, si nécessaire
E. Servir les mets au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Mémoire exacte de la destination de chaque mets (table, Vahiny) - Respect des normes de service des mets à l'assiette (préséance, sens du service, etc.) - Respect des normes de service des éléments complémentaires (saucière, etc.) - Annonce des mets servis à chaque Vahiny (nom, composition, détails spécifiques) - Ecoute de la confirmation du Vahiny sur l'adéquation du plat à sa commande - Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny
F. Rester à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny - Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny - Capacité à réagir en cas de changement d'avis du Vahiny - Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du Vahiny - Capacité à suggérer des prestations complémentaires
G. Débarrasser la table	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures de débarrassage des assiettes et matériels complémentaires - Identification du timing adapté au débarrassage - Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage

CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissances : 	<ul style="list-style-type: none"> - Procédures pour apprêter la table en vue du service des mets commandés - Procédures d'enlèvement des mets - Techniques de transport des mets - Connaissance approfondie de chaque mets servi (origine des produits, composition, etc.) - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Habiletés : 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidité et mobilité - Adresse dans le port des assiettes et la manipulation des matériels de transport de mets - Capacité à se protéger de la chaleur des assiettes (mains, poignets) - Résistance tactile à la chaleur des assiettes - Capacité à porter et à équilibrer des charges importantes - Endurance en station debout, endurance à la marche
<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes : 	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation et attitude irréprochables, posture droite et élégante, souplesse, mobilité - Juste proximité physique du Vahiny - Gestuelle adaptée au service des mets - Contrôle et maîtrise des expressions/signes de fatigue physique

MODULE P 9 : SERVICE DES BOISSONS DU RESTAURANT

Code : CR-09	Durée :60 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit effectuer la préparation et le service des boissons du restaurant selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> • Production et service de boissons froides et chaudes sans alcool (eaux, jus, sodas, cafés, etc.) • Connaissance des produits • Données verbales, écrites (annonce, bon de commande) - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> • Plateau, litéau, limonadier, seau et pied, vasque <p>Dans les espaces de restauration (office, restaurant, bar, terrasse) pour un service de boissons dans le cadre d'un repas</p> <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des normes de préparation des boissons du restaurant • Respect de la destination des boissons • Maîtrise des différentes techniques de transport des boissons • Connaissance approfondie de chaque prestation servie • Respect des règles de préséance • Rapidité de service 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée - Préparation du poste de travail en vue du service (office, bar) - Préparation de la table des Vahiny en vue du service des boissons commandées - Préparation de la console/du guéridon en vue du service des boissons du restaurant - Mémorisation des boissons restant à servir - Mémorisation des Vahiny destinataires de chaque boisson commandée
B. Préparer les boissons froides du restaurant	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à gérer le temps de préparation des boissons froides - Choix du matériel spécifique à la préparation de chaque boisson froide - Choix du matériel complémentaire au service des boissons froides commandées - Contrôle de la conformité qualitative de chaque boisson (température, propreté...) - Contrôle de la conformité quantitative de la

	préparation à la commande du Vahiny
C. Préparer les boissons chaudes du restaurant	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à gérer le temps de préparation des boissons chaudes - Choix du matériel spécifique à la préparation de chaque boisson chaude - Choix du matériel complémentaire au service des boissons chaudes commandées - Contrôle de la conformité qualitative de chaque boisson (température, propreté...) - Contrôle de la conformité quantitative de la préparation à la commande du Vahiny
D. Enlever les boissons de leur lieu de préparation	<ul style="list-style-type: none"> - Choix du moyen de transport des boissons - Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges - Aptitude à équilibrer la charge transportée (sur plateau) - Attente de la confirmation du préparateur de boissons (s'il est différent) pour les enlever - Choix du vocabulaire technique d'enlèvement des boissons (si le préparateur est différent) - Respect des techniques d'enlèvement des boissons
E. Transporter les boissons jusqu'au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du trajet de transport des boissons ("marche en avant") - Choix du vocabulaire d'annonce de transport de boissons - Attention portée aux obstacles présents sur le trajet de transport des boissons (marches, etc.) - Respect du code de croisement des autres personnels en service - Gestion efficace et efficiente du temps de transport des boissons - Anticipation d'un plan de travail pour déposer les boissons, si nécessaire
F. Servir les boissons froides et/ou chaudes au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Mémoire exacte de la destination de chaque boisson (table, Vahiny) - Respect des normes de service des boissons (ouverture de bouteille, préséance, sens du service, etc.) - Respect des normes de service des éléments complémentaires (réserve de glaçons, sucrier, etc.) - Annonce des boissons servies à chaque Vahiny (nom, détails spécifiques) - Ecoute de la confirmation du Vahiny sur l'adéquation des boissons à sa commande - Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny
G. Rester à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à rassurer le Vahiny dans l'attente des prestations commandées

	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny - Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny - Capacité à réagir en cas de changement d'avis du Vahiny - Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du Vahiny - Capacité à suggérer des prestations complémentaires
H. Débarrasser la table	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures de débarrassage des verres, des bouteilles, des tasses... - Identification du timing adapté au débarrassage - Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage - Respect des procédures et normes de nettoyage, séchage, rangement des verres

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Procédures pour apprêter la table en vue du service des boissons commandées - Techniques de préparation des boissons du restaurant froides et chaudes - Procédures d'enlèvement des boissons du restaurant - Transport des boissons du restaurant - Connaissance approfondie de chaque prestation servie (origine des produits, composition, etc.)
• Habiletés :	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidité et mobilité - Adresse dans la manipulation et la préparation des boissons du restaurant - Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges - Aptitude à équilibrer la charge transportée (à la main, sur plateau) - Adresse dans le transport des boissons du restaurant - Endurance en station debout, endurance à la marche
• Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation et apparence irréprochables - Posture droite et élégante, tout en conservant une certaine souplesse et mobilité - Juste proximité physique du Vahiny - Gestuelle adaptée au service des boissons du restaurant - Contrôle et maîtrise des expressions/signes de fatigue physique

MODULE P 10 : SERVICE DES VINS

Code : CR-10	Durée : 45 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit effectuer le service des vins selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> • Service des différentes catégories de vins • Connaissance des produits et des techniques de service spécifiques • Données verbales, écrites (annonce, bon de commande) - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> • Plateau, lитеau, limonadier, seau et pied, vasque, panier... <p>Dans les espaces de restauration (cave, office, restaurant, bar, terrasse) pour un service de vin dans le cadre d'un repas</p> <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des normes de préparation des vins • Respect de la destination des vins • Maîtrise des différentes techniques de transport des vins • Connaissance approfondie de chaque vin servi • Soin apporté aux manipulations techniques des vins • Respect des règles de préséance • Rapidité de service 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée - Préparation du poste de travail en vue du service (office, bar) - Vérification des vins disponibles avant le service - Préparation de la table des Vahiny en vue du service des vins commandés - Préparation de la console/du guéridon en vue du service des vins - Mémorisation des vins à servir - Mémorisation des Vahiny destinataires des vins commandés
B. Préparer les vins	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à gérer le temps de préparation des vins - Choix du matériel spécifique à la préparation des vins - Choix du matériel complémentaire au service des vins (verres spécifiques, limonadier, etc.) - Contrôle de la conformité qualitative de chaque vin (température, propreté...) - Contrôle de la conformité quantitative de la préparation à la commande du Vahiny
C. Enlever les vins de leur lieu de préparation	<ul style="list-style-type: none"> - Choix du moyen de transport des boissons - Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges - Attente de la confirmation du préparateur de boissons (s'il est différent) pour les enlever - Choix du vocabulaire technique d'enlèvement des boissons (si le préparateur est différent)

	- Respect des techniques d'enlèvement des boissons
D. Transporter les vins jusqu'au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du trajet de transport des boissons ("marche en avant") - Choix du vocabulaire d'annonce de transport de boissons - Attention portée aux obstacles présents sur le trajet de transport des boissons (marches, etc.) - Respect du code de croisement des autres personnels en service - Gestion efficace et efficiente du temps de transport des boissons - Anticipation d'un plan de travail pour déposer les boissons, si nécessaire
E. Servir les vins au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Mémoire exacte de la destination de chaque vin (table, Vahiny) - Respect des normes de service des vins à la bouteille (présentation, ouverture, dégustation, préséance, sens du service, etc.) - Respect des normes de service des vins au verre (présentation, préséance, sens du service, etc.) - Ecoute de la confirmation du Vahiny sur l'adéquation des boissons à sa commande - Vigilance pour assurer le suivi (remplissage des verres, etc.) - Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny
F. Rester à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny - Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny - Capacité à réagir en cas de changement d'avis du Vahiny - Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du Vahiny - Capacité à suggérer des prestations complémentaires
G. Débarrasser la table	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures de débarrassage des verres, des bouteilles - Identification du timing adapté au débarrassage - Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Procédures pour apprêter la table en vue du service des vins commandés - Techniques de préparation des vins - Transport des vins - Connaissance approfondie de chaque vin servi (origine, composition, accords mets & vins majeurs)
• Habiletés :	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidité et mobilité - Adresse dans la manipulation, la préparation, le transport et le service des vins
• Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation et apparence irréprochables - Posture droite et élégante, tout en conservant une certaine souplesse et mobilité - Juste proximité physique du Vahiny - Gestuelle adaptée au service des vins - Contrôle et maîtrise des expressions/signes de fatigue physique

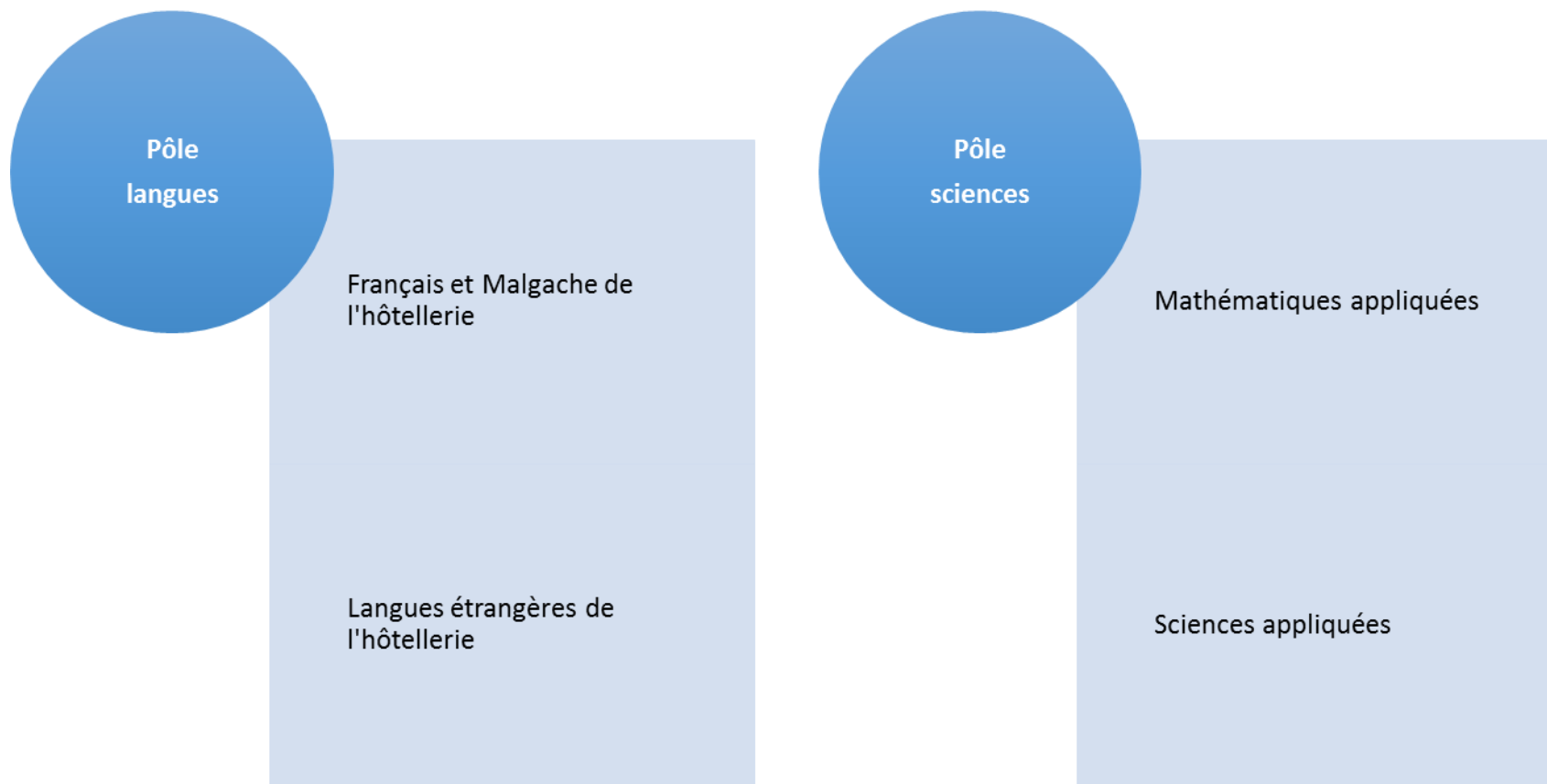
MODULE P 11 : FACTURATION ET ENCAISSEMENT

Code : CR-11	Durée : 15 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit réaliser des opérations de facturation et d'encaissement selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> • Démarche commerciale • Connaissance des tarifs pratiqués par l'établissement • Données verbales, écrites (consignes, menus, cartes, bons de commande) - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> • Cartes et menus, bons de commande, facturier, calculette, stylo (parfois informatique) <p>Dans les espaces de restauration (restaurant, bar, terrasse) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour conclure le service des prestations délivrées au Vahiny - Pour répondre aux objectifs commerciaux de l'établissement <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité d'expression orale et de communication non-verbale • Utilisation appropriée du matériel dédié à la facturation • Respect des procédures de présentation de la facture • Exactitude de la facturation • Respect des procédures d'encaissement • Honnêteté, discrétion 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée - Vérification ordonnée des supports de cartes et menus (fond et forme) - Préparation et fonctionnalité du matériel de facturation et d'encaissement
B. Préparer la facture	<ul style="list-style-type: none"> - Collecte de l'ensemble des éléments nécessaires à la facturation (bons de commande, etc.) - Vérification de la cohérence des informations (N° table, nombre de Vahiny, etc.) - Exactitude des calculs - Propreté de la présentation écrite, lisibilité des éléments facturés - Relecture de la facture avant sa distribution - Conditionnement de la facture selon les normes de la profession, les procédures internes
C. Présenter la facture au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Identification du Vahiny destinataire de la facture - Gestuelle de remise de la facture à son destinataire - Aptitude à répondre aux questions du Vahiny

	- Aptitude à expliquer les éléments de la facture
D. Procéder à l'encaissement	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à proposer les différents modes de paiements acceptés par l'établissement - Réactivité au mode de paiement proposé par le Vahiny - Maîtrise de l'encaissement en espèce et de la restitution de monnaie - Maîtrise de l'encaissement par chèque - Maîtrise de l'encaissement par carte bancaire - Respect du vocabulaire approprié à l'encaissement
E. Rester à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny - Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny - Capacité à réagir en cas de litige (appeler un responsable, apporter une correction, etc.) - Capacité à réagir en cas de litige (appeler un responsable, apporter une correction, etc.) - Aptitude à prendre congé du Vahiny

CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifs pratiqués par l'établissement - Informations liées aux prestations vendues - Techniques de calcul (mental, écrit) - Différents moyens de paiement - Techniques d'encaissement - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
• Habiletés :	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à écrire lisiblement sur un facturier - Aptitudes à calculer mentalement et rapidement
• Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation et apparence irréprochables - Gestuelle adaptée à la remise de la facture et à l'encaissement - Honnêteté (calcul, encaissement, restitution de monnaie, respect des procédures...)

3.3 Programme de l'Enseignement Général Appliqué



3.2.1 Pôle sciences : mathématiques et sciences appliquées

EGA : Mathématiques appliquées

Durée : 30 heures

Objectif général :

Mettre les futurs COMMIS DE RESTAURANT en capacité d'appliquer des notions scientifiques en situation professionnelle

Objectifs spécifiques :

En situation professionnelle, savoir :

- faire des calculs numériques simples en utilisant des entiers naturels et des nombres en écriture décimale et fractionnaire
- comprendre le mécanisme de formation des coûts et des taxes. Résoudre des problèmes du domaine professionnel en les liant aux propriétés mathématiques étudiées.
- comprendre l'utilité des monnaies, savoir effectuer les calculs sur les monnaies, le change des monnaies, la parité des monnaies
- se repérer sur un axe ou dans un plan
- calculer le coefficient de proportionnalité
- résoudre une équation du premier degré
- faire des calculs statistiques simples
- faire des calculs commerciaux simples
- calculer des intérêts simples
- manipuler la machine à calculer

Remarques :

- Chaque séquence commencera par une évaluation diagnostique des ressources
- Chaque séquence permettra de manipuler la machine à calculer, qu'ils devront savoir utiliser en situation professionnelle
- Les activités de calcul numérique feront l'objet d'exercices de calcul mental rapide systématiques en début de séquence
- On distingue dans une séquence les séances portant sur les apprentissages de base (colonne ressources) de leur intégration (colonne activités) en fin de séquence. Ces activités mettront les apprenants dans des situations professionnelles de l'hôtellerie-restauration à Madagascar.
- Chaque séquence fera l'objet d'une évaluation de fin de séquence, qui devra être prévue dans la répartition annuelle.

Séquences d'apprentissage	Ressources	Exemples d'activités en situation professionnelle
Premier Semestre		
A l'issue du premier semestre de formation, l'apprenant sera capable de maîtriser les quatre opérations, les calculs numériques simples en utilisant les entiers naturels et des nombres décimaux et fractionnaires, les calculs commerciaux et de les appliquer à des situations professionnelles.		
Calcul numérique	<ul style="list-style-type: none"> . Quatre opérations . Opérations sur les nombres décimaux relatifs <ul style="list-style-type: none"> - Comparaison, addition, soustraction et multiplication . Fraction : <ul style="list-style-type: none"> - Simplification - Somme et différence de deux fractions - Puissance entière d'une fraction - Comparaison de deux fractions - Multiplication de deux fractions 	Calcul d'un coût, d'un prix, d'une remise, d'un taux Calcul d'un prix ou d'une quantité à une date donnée, à l'aide d'un indice
Calculs commerciaux	Déterminer un coût, un prix, une remise, une taxe, une marge, un taux, un coefficient multiplicateur Notation et formules : <ul style="list-style-type: none"> • Prix d'achat brut (PAB) • Remise (R) • Prix d'achat net (PAN) • Frais d'achat (FA) • Coût d'achat (CA) • Frais de vente (FV) • Coût de revient (CR) • Bénéfice (B) • Prix de vente hors taxe (PVHT=CR + B) • Marge brute (MB = PVHT – CA) • Marge nette (MN = PVHT – CR) • Prix de vente taxe comprise (PVTC) 	Calcul d'un coût, d'un prix, d'une remise, d'un taux Calcul d'un prix ou d'une quantité à une date donnée, à l'aide d'un indice Calcul permettant de compléter une facture, un bon de commande Réalisation d'un devis approximatif
A l'issue du deuxième semestre de formation, l'apprenant sera capable d'appliquer des compétences mathématiques à la situation d'un calcul issu d'une proportionnalité et de faire une évaluation des frais pour un restaurateur.		

Proportionnalité	<ul style="list-style-type: none"> - Situations de proportionnalité - Pourcentage, échelle - Exemples de coefficients de proportionnalité - Notion de repère du plan - Suites proportionnelles 	<p>Calcul de la durée d'un trajet Calcul de la durée d'exécution d'une tâche Calcul de pourcentages Calcul issu d'une proportionnalité (recettes, produits ménagers) Conversion de monnaies (Ariary-Franc Malgache-Euros) Calcul de la variation de l'intérêt d'un capital</p>
Equations et inéquations dans Q	<ul style="list-style-type: none"> • Equations <p>Vocabulaire Résolution d'une équation du type : $x + b = a$ où x est l'inconnue Recherche du nombre x tel que $ax = b$ Résolution d'une équation du type : $ax + b = c$ où x est l'inconnue</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inéquations <p>Vocabulaire Résolution d'une inéquation du type : $x + a < b$ et $ax <$</p>	<p>Evaluation des frais pour un restaurateur</p> <p>Equations et problèmes appliqués aux métiers de base de l'hôtellerie-restauration</p>
<p>A l'issue du troisième semestre de formation, l'apprenant sera capable de mobiliser les compétences mathématiques dans des situations de calcul financier.</p>		
Produits remarquables	<ul style="list-style-type: none"> . Développement et réduction (Règles de priorité) . Identités remarquables $(a + b)^2 = a^2 + 2ab + b^2$ $(a - b)^2 = a^2 - 2ab + b^2$ $(a + b)(a - b) = a^2 - b^2$ <ul style="list-style-type: none"> . Factorisation (Utilisation des identités remarquables) 	<p>Evaluation des frais pour un restaurateur</p>
Monômes et polynômes	<p>Notion de monômes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Degré - Coefficient - Variable <p>Notion de polynômes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Degré - Addition - Multiplication - Développement et réduction 	<p>Evaluation des frais pour un restaurateur</p>

	- Factorisation (Mise en évidence d'un facteur commun,...)	
Calcul statistiques	<ul style="list-style-type: none"> . Vocabulaire . Classification des données . Traitement des données . Exemples de regroupements en classes d'égales amplitudes . Diagrammes : <ul style="list-style-type: none"> - En bâton - Circulaire ou en Secteur - Histogramme <p>Calculer la moyenne d'une série. Interpréter les sommes par lignes ou par colonnes. Calculer les fréquences</p>	<p>Calcul sur la base des données économiques</p> <p>Calculs sur l'utilisation des produits/de l'énergie dans un établissement hôtelier</p>
Intérêts simples	<ul style="list-style-type: none"> - Calculer le montant d'un intérêt simple, une valeur acquise - Déterminer un taux annuel de placement, la durée de placement, le montant du capital placé 	<p>Calculs utilisant les placements de la micro-finance</p> <p>Représentation graphique du montant d'un intérêt en fonction de la durée de placement</p> <p>Exploitation de graphique représentant le montant d'un intérêt en fonction de la durée du placement</p> <p>Est-il intéressant de rembourser par anticipation un emprunt ?</p>

Objectif général :

Mettre les futurs COMMIS DE RESTAURANT en capacité d'appliquer des notions scientifiques en situation professionnelle

Objectifs spécifiques :

En situation professionnelle, savoir :

- appliquer des notions scientifiques à l'hygiène et à la prévention
- appliquer des notions scientifiques à l'alimentation
- appliquer des notions scientifiques aux locaux et aux équipements professionnels

Remarques :

- Chaque séquence commencera par une évaluation diagnostique des ressources de 5^{ème}
- Autant que possible, l'enseignant prévoira l'application en laboratoire (
- Chaque séquence alternera l'apprentissage des ressources scientifiques de leur intégration dans une situation professionnelle.
- Chaque séquence fera l'objet d'une évaluation de fin de séquence, qui devra être prévue dans la répartition annuelle.

Séquences d'apprentissage	Ressources scientifiques	Activités en situation professionnelle et évaluation de fin de séquence
Sciences appliquées à l'hygiène et à la prévention A la fin du premier semestre de formation, l'apprenant sait appliquer des connaissances scientifiques à l'hygiène et à la prévention à la cuisine, au restaurant et à l'hébergement.		
Comment éviter les diverses pollutions dans une hôtel-restaurant pour prévenir les contaminations des aliments et les maladies ? Durée conseillée de la séquence : 5 heures	<ul style="list-style-type: none"> - Pollution de l'eau et de l'air : évacuation des eaux usées, système d'aération d'une salle (cuisine, restaurant, chambres, ...) - Hygiène corporelle : justification du port de la tenue professionnelle et des étapes de la procédure du lavage des mains 	Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables : <ul style="list-style-type: none"> - de définir la pollution de l'air et de l'eau - de présenter quelques mesures contre ces types de pollutions - de présenter des mesures à prendre pour l'hygiène du personnel et des aliments
Quelles sont les exigences de la propreté et de la conservation des aliments dans un hôtel restaurant ? Durée conseillée de la séquence : 9 heures	<ul style="list-style-type: none"> - Classification des produits de nettoyage en fonction de leur mode d'action (désinfectants, détergents, détartrants, antiparasites, ...) et mesures de sécurité liées à l'utilisation et au stockage des produits de nettoyage - Justification de la réglementation sur la chaîne du froid et la chaîne du chaud : liaison chaude, liaison froide, remise en température - Justification des mesures pour la maîtrise des risques liés à l'exposition des produits en salle de restaurant et en vitrine 	Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables : <ul style="list-style-type: none"> - veiller à la propreté : du personnel, des locaux et du matériel - veiller à la propreté et à la conservations des denrées alimentaires : <ul style="list-style-type: none"> . Lors de sa réception et de son stockage . Lors du maintien de leurs températures . Lors des expositions en salle et en vitrine (réfrigérées ou non)
Quelles sont les fonctions de nutrition chez l'homme ? Durée conseillée de la séquence : 9 heures	<ul style="list-style-type: none"> - Composition des aliments (glucide, lipides, protides, sels minéraux, eau) : faire et commenter des expériences qui mettent en évidence la présence des composants d'un aliment, donner la valeur énergétique des nutriments - Besoins alimentaires quantitatifs : notion sommaire du métabolisme basal et de sa détermination 	Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables : <ul style="list-style-type: none"> - de distinguer un aliment simple d'un aliment composé - d'expliquer le rôle des divers composants alimentaires, et le besoin d'équilibrer un repas - de proposer une correction pour une ration alimentaire

	<ul style="list-style-type: none"> - Equilibre d'une ration alimentaire et conséquences d'une alimentation insuffisante ou déséquilibrée -Tableau des aliments courants et leurs composants nutritifs 	<ul style="list-style-type: none"> mal équilibrée ou insuffisante - de déterminer la composition globale d'un aliment
<p>Sciences appliquées à l'alimentation</p> <p>A la fin du deuxième semestre de formation, l'apprenant sait appliquer des connaissances scientifiques à la nutrition</p>		
<p>Quels sont les constituants des aliments ? Durée conseillée de la séquence : 8 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nature et propriétés des constituants alimentaires - Modifications physico-chimiques intervenant sous l'action de l'air, de la chaleur, des facteurs chimiques (acides) lors : du stockage des préparations alimentaires des cuissons de la distribution 	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'identifier les bio-molécules (glucides, lipides, protides, vitamines, minéraux, eau) et de d'indiquer leurs rôles dans l'organisme - d'identifier les modifications physico-chimiques liées à différents facteurs (stockage, préparation, distribution)
<p>Quel est l'apport énergétique des aliments ? Durée conseillée de la séquence : 5 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Classification des aliments - Valeur énergétique des aliments 	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de repérer les groupes d'aliments - de calculer leur valeur énergétique
<p>Qu'est-ce qu'une alimentation équilibrée ? Durée conseillée de la séquence : 10 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Répartition journalière des apports conseillés pour l'organisme humain en protides, lipides, glucides - Enoncé de facteurs entraînant une modification des besoins alimentaires - Répartition de la ration selon la structure des repas - Conditions de l'équilibre qualitatif - Conséquences d'une alimentation déséquilibrée 	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de proposer une répartition journalière des apports conseillés pour l'organisme humain en tenant compte de la modification des besoins alimentaires - de répartir les ratios en fonction des situations - de formuler les conséquences d'un déséquilibre nutritionnel

Sciences appliquées aux locaux et équipements professionnels

A la fin du premier semestre de formation, l'élève sait appliquer des connaissances scientifiques à l'utilisation des équipements professionnels.

<p>Comment l'hôtel-restaurant est-il alimenté en énergie ? Durée conseillée de la séquence : 8 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rappel des principales grandeurs utilisées en électricité - Réglementation et contrôle de la sécurité liée à l'utilisation des équipements électriques 	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de distinguer les différents équipements - de repérer les structures et les éléments de sécurité - de lire des plaques signalétiques d'appareils et de notices techniques (tension, intensité, puissance) - de calculer une consommation électrique pour une activité professionnelle donnée - de se repérer sur un plan d'ensemble des locaux
<p>Comment les appareils de cuisson fonctionnent-ils ? Durée conseillée de la séquence : 8 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Démarche pour l'étude d'un appareil - Notions de thermodynamique 	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de définir la fonction d'usage d'un appareil - de repérer les fonctions des organes des appareils de cuisson - d'identifier les étapes à respecter pour décrire le fonctionnement d'un appareil de cuisson
<p>Comment prévenir les risques professionnels ? Durée conseillée de la séquence : 7 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Risques liés à l'électricité, aux combustibles gazeux et à l'activité physique - Mesures de préventions individuelles et collectives - Postures et gestes adaptés - Conduite à tenir en cas d'accident (alerte et protection) <p><i>Une formation aux gestes de premiers secours en milieu professionnel est souhaitable</i></p>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'analyser une situation à risque (risques électriques, liés aux combustibles gazeux, à l'activité physique) - de nommer les mesures de prévention - d'indiquer les gestes de secours en cas d'accident - éventuellement, d'appliquer les gestes de premiers secours

3.2.2 Pôle langues : français et malgache de l'hôtellerie et langues étrangères de l'hôtellerie

EGA : Français de l'hôtellerie

Durée : 60 heures

Objectifs : En situation professionnelle, les apprenants vont devoir mobiliser des compétences linguistiques en compréhension orale et écrite et en production orale et écrite

L'enseignement du français de l'hôtellerie est un enseignement bilingue (français - malgache). Il vise l'acquisition des compétences linguistiques, en français et en malgache, nécessaires pour réussir dans les professions de serveur-barman, de COMMIS DE RESTAURANT et de femme de chambre-lingère (avec une progression aménagée sur une année de formation). L'alternance entre le français et le malgache facilite les aller-retours entre le français et la langue maternelle des apprenants.

Cette partie des référentiels de formation présente les compétences d'expression orale, de compréhension orale, de lecture et d'écriture associées à la profession concernée, de même que des exemples d'application de ces compétences.

Remarques :

- Chaque situation professionnelle correspond à un module renvoie à plusieurs savoir-faire communicatifs. Il y a autant de séquences d'apprentissage que de savoir-faire communicatifs.
- Chaque séquence se déroule de la manière suivante : découverte, repérage, règle, entraînement et systématisation.
- Le professeur organise une évaluation en fin de séquence qui fera l'objet soit d'un enrichissement pour les élèves qui ont atteint le niveau attendu, soit d'une remédiation.
- Dans chaque séquence d'apprentissage, l'alternance entre le français et le malgache dépend de la langue la plus fréquemment utilisée en situation professionnelle (le français ou le malgache est alors considérée comme langue majeure ou comme langue mineure).
Ainsi, la découverte et l'enrichissement se font dans la langue majeure (langue la plus fréquemment utilisée en situation professionnelle).
- Le professeur prévoira un entraînement systématique à l'oral (50 % des situations d'apprentissage)
- Le carnet de vocabulaire des élèves fera le lien entre l'enseignement général appliqué et les modules.
- Le cahier des élèves sera construit par séquences d'apprentissage, chacune étant centrée sur un savoir-faire communicatif.
- On peut proposer aux meilleurs élèves de passer la certification DFP B1 - Hôtellerie-Restauration (<http://www.alliancefr.mg>)

 Savoir-faire à dominante malgache en situation professionnelle

Situation professionnelle	Savoir-faire communicatifs associés	Compétence linguistique	Grammaire FRA	Situations de communication MLG	Lexique	Attitude; connaissances particulières	
Premier semestre - Se préparer au service (46 heures)							
A la fin du premier semestre de formation, l'apprenant a développé les compétences linguistiques, en français comme en malgache, qui lui permettront de préparer et d'assurer le service.							
Unité 1	Se préparer au service	Renseigner et se renseigner sur l'emplacement ou la manière d'utiliser un produit, une machine	P.O. / C.E.	-Les phrases interrogatives avec Les adverbess où et comment - Les prépositions de lieu (<i>sur, sous, à côté de, derrière, devant, à gauche, à droite</i>) -Les adjectifs (couleurs et formes) - L'impératif singulier (des verbes du lexique) -La quantité (chiffree) - La nominalisation (<i>lavage, rinçage, nettoyage, utilisation, ...</i>)	Resaka ifamaliana ampiasana ireo karazana mpisolo manontany. Sy ireo mpisolo toerana <i>Atao ahona no mandefa an'ity milina ity?</i> <i>aiza no misy an'ilay vera » à rhum? »</i>	- Les verbes liés au fonctionnement d'une machine (tourner, appuyer, poser, mettre, faire, marcher, s'arrêter, ...) - La durée, la température	- La précision, l'écoute - Les idéogrammes, les abréviations, la lecture d'un tableau
Unité 2		Signaler un danger	P.O.	- Les pronoms relatifs sujets - L'impératif négatif (des verbes <i>aller, toucher, prendre, marcher...</i>) - Il y a (+proposition relative)	Fandrafetana lahateny mampahafantatra tsy anehoana fihetseham-po (ampiasana izany ny filaza mandidy : fampitandremanana fandrarana ..) <i>Misy latabatra mintongilana ao amin'ny efitrano 1.</i>	La panne, la casse, le dysfonctionnement	L'attention, la vigilance
Unité 3		Ecouter des recommandations	C.O.	- L'impératif des verbes oublier (à la forme négative) <i>faire, penser, regarder, proposer...</i> - L'expression "Si... alors..."	Mahazo ny baiko na toromarika manokana omen'ny « maitre d'hôtel » mpanampy "aza"+hadino+mpanoritra+matoanteny...	Le champ lexical du lieu de travail et de son matériel	Attention, mémoire, concentration
Unité 4		S'informer sur le service à venir / les offres spéciales	P.O. / C.E.	- L'interrogation au futur simple et au futur proche - Les nombres	<i>Mahazo ny zavatra voalaza ao amin'ny « cahier de reservation</i> Tokony+ filazam-potoana ho Misy vahiny izay mila zavatra n	Les clients (groupe, nationalités, famille, VIP...)	Curiosité, attention, mémoire, concentration, précision
Unité 5	Servir	Ecouter une commande	C.O. / P.E.	- Le conditionnel du verbe <i>prendre, aimer</i> (ière personne du singulier et zème personne du pluriel) - Les prépositions <i>et, avec, sans</i> - Les expressions de la quantité (<i>un peu de, beaucoup...</i>) - Le futur proche	<i>Haiko ny mandray naoty izay ilain'ny vahiny</i> <i>Mila steak au poivre vert aho, ary legume sy pomme sauté kely no atao accompagnement.</i>	Les noms de plats, de boissons	Ecoute, attention - Rapidité, lisibilité, précision - orthographe, abréviations
Unité 6		Comprendre et donner une précision sur la composition / cuisson d'un plat	P.O. / C.O.	- Le conditionnel des verbes <i>vouloir et aimer</i> . - L'adjectif possessif (<i>possesseur à la zème personne du pluriel</i>) - Décrire avec <i>C'est / Ce sont / Dans ... il y a</i> - Les adjectifs démonstratifs - Les pronoms relatifs <i>qui, que et dont</i> - Les prépositions (<i>à, aux, à la</i>), et <i>de</i> - Les expressions de comparaison (<i>Ca ressemble à, C'est comme...</i>)	<i>Ataovy tsy dia masaka loatra ny atodiko</i> <i>ary tsy asiana sira, azafady.</i> Hazavao ny fomba fahandroana sakafo sy ireo zavatra ilaina. Manontany ny vahiny izay zavatra tiany.	Le goût, la texture, la cuisson, la découpe, la présentation dans l'assiette, la température	Souci de précision, de clareté, donner envie de manger
Unité 7		Présenter un plat	P.O.	- Les présentatifs <i>voici et voilà, ça c'est</i> - Les articles définis	Soritsorito ireo karazan-javatra nafangaro nahazoana ny karazana nahandro iray.	Noms de plats, de boissons	Diction claire, audible, discrète et rythmée.

Situation professionnelle	Savoir-faire communicatifs associés	Compétence linguistique	Objectifs linguistiques			Attitude/Connaissances particulières	
			Grammaire/FRA	Situations de communication/MLG	Lexique		
Deuxième semestre Interagir avec une clientèle francophone et malgachophone (46 heures) A la fin du deuxième semestre de formation, l'élève sait interagir avec une clientèle francophone et malgachophone.							
Unité 8	Interagir avec la clientèle	Accueillir, remercier, saluer le client	P.O./C.O.	-L'«est» et «est» (+profession) -Les verbes «être» au présent -L'impératif (des verbes d'accueil)	Ireoombafiarahabana, sivy firarian—tsoahy, vahiny tonga. Arahabaina, tonga, soa. Mandrosoa, ompoko.	Formules de salutations L'identité	Connaissance de quelques codes culturels, de la courtoisie, du regard, du voix
Unité 9		Demander la permission de faire quelque chose	P.O	-L'interrogation totale -Les verbes «pouvoir» déranger, placer, installer, vouloir, débarrasser, apporter, poser, ouvrir, ramasser -Les prépositions de lieu (à côté de, derrière, devant, en face de, sur, sous)	Mahaymanontany, ampapanajana, vahiny, aha misy zavatra, ianao, hovana.	Les verbes du service	Politesse, comprendre et accepter le refus
Unité 10		Entretenir une courte conversation	C.O./P.O.	-Les interrogations partielles. -Les connecteurs logiques (but, cause) -Les expressions temporelles (depuis, pendant...)	Mahaymahaymametraka fanontaniana, sotralamin'ny olona.	-La famille, les études, la ville, le météo, Madagascar	-Discrétion, ouverture -Connaissances générales sur la ville, la région...
Unité 11		S'excuser (et proposer de résoudre un problème)	P.O	-La forme négative: in, pas, ne, plus -Les verbes, «s'excuser», «être désolé», «proposer», «pouvoir» au présent et à l'indicatif.	Mahaymiala tsiny amin'ny tsy fahampian'ny zavatra ary manolotra ahaolana Miala tsiny amin'ny tsy fisian'ny fitrano malalaka ary manolotra ahaolana.	Les expressions de l'approbation (Tout, fait, exactement...)	Le calme, l'écoute, l'aide
Unité 12		Comprendre un signe/geste	C.G.	-Demander l'addition -Demander de prendre la commande	Mangataka ny totalin'ny vola haloany zavatra hafa ny vahiny Mahaymangataka tsy miharihary amin'ny alalan'ny fihetsika	Le service	Codes culturels
Unité 13		Répondre à des questions relatives aux services de l'hôtel	P.O./C.O.	-Les articles définis/indéfinis -Izy, et le verbe avoir -L'heure, le date et les nombres -Les prépositions de lieu (en haut, en bas, à côté de, derrière, en face de...)	Manomebra. Manoritsoritra manoro ny zava-misy amin'ny hôtely.	Les différents services de l'hôtel	La précision
Unité 14		Suggérer et proposer (un service, un plat...)	P.O.	-Les verbes «conseiller», proposer -Les pronoms personnels indirects. -L'interrogation totale -Verbe «sésirer», «imer», «servir», falloir, proposer au présent et à l'indicatif	Milaza amin'ny ay amin-dreny tsy akafo tsara ho an'ny ankizy. Manoro hevitra mikasika izay divay tsara ampiarahina amin'ny thena.	-La table, les mat, robe, la bouche, les plats spécifiques pour les enfants, les personnes -La chambre, traitement du linge (repassage, laver...) -La cuisine, les plats, associer, entrée, plat, plat+dessert...	Délicatesse, bienveillance Politesse, respect

Savoir-faire dominant malgache en situation professionnelle

Situation professionnelle	Savoir-faire communicatifs associés	Compétence linguistique	Objectifs linguistiques			Objectifs socioculturels	
			Grammaire FRA	Situations de communication MLG	Lexique	Attitude et connaissances particulières	
Troisième Semestre - Interagir avec le personnel de l'hôtel (46 heures)							
A la fin du troisième semestre de formation, l'élève peut interagir, en français et en malgache, dans les différentes situations professionnelles.							
Unité 15	Suivre des règles	S'informer sur le règlement intérieur	C.E.	- Les verbes <i>devoir, falloir</i> au présent - l'impératif du verbe <i>veiller à</i> - Il est + les adjectifs <i>interdit, défendu, obligatoire, recommandé + de + infinitif</i> - la nominalisation (<i>le lavage, le nettoyage, le rangement, l'arrivée, le départ, la remise...</i>) - Les verbes pronominaux	Mahazo izay tokony hatao, izay azo atao na tsia ao anatin'ny tontolon'ny asa.	Les verbes liés à l'hygiène	Professionnalisme, sens du devoir, des responsabilités, discipline, respect des règles et de l'autorité
Unité 16		Trouver des informations sur l'organisation interne du personnel (tableaux, graphiques)	C.E.	- La date, l'horaire	Mahazo ny fandaharam-potoanany sy ny ekipany. Mafantatra ny ora izay efa voalahatra ho an'ny mpiasa.	Les services et professions de l'hôtellerie	Les idéogrammes, les abréviations
Unité 17	Interagir avec les autres membres du personnel	Comprendre une remarque et une consigne	C.O.	- Les verbes <i>devoir, falloir</i> au présent - La phrase négative - C'est + adverbe - L'impératif (<i>verbes des tâches professionnelles</i>) - Les articulateurs logiques: <i>d'abord, après, ensuite, à la fin</i> - Le futur proche - L'expression du but (simple)	Mahay manaaraka ny baiko na ny toromarika izay antoka mampahomby ny asa.	- Les adverbes de qualité (bien, mal, mauvais...) - Les verbes d'actions liés à la profession (faire, préparer, se mettre à, ...)	- Humilité, écoute, discipline - être réactif, attentif, concentré
Unité 18		Demander des explications	P.O.	- Les interrogations totales - L'interrogation partielle (avec "comment"). - Les verbes <i>falloir, pouvoir, devoir</i> au présent	Manontany amin'ny antsimpiriany mikasika ny habetsahan'ny fangaro atao amin'ny karazan-tsakafo na ny karazam- pitaovana fandiovana na ny isan'ny « couvert » apetraka.	Les verbes d'actions liés à la profession (<i>faire, préparer, ajouter, nettoyer...</i>)	La précision, le détail
Unité 19		Demander et répondre à une demande d'information sur l'avancée du travail	C.O. / P.O.	- Les phrases interrogatives - Les verbes <i>commencer, terminer, finir, préparer, ...</i> au passé composé - Les adverbes <i>bientôt, presque, encore</i> - Dire l'heure	Lazao mazava ny sakafo izay efa lany, na ny latabatra efa avy nihinana ka hodiovina..	- Les verbes d'actions - Les adverbes <i>bientôt, presque, encore</i>	Ecoute, honnêteté
Unité 20		Signaler une difficulté	P.O.	- les verbes <i>réussir à, arriver à, pouvoir, à la forme négative</i>	Mahay milaza izay zavatra manahirana ny fanatanterahana azy. Ohatra : manolo ny « ampoule » na manokatra tavoahangy, mamindra latabatra..	L'impossibilité (verbes <i>réussir à, arriver à, pouvoir...</i>)	Humilité, audace, partage, conscience de travail
Unité 21		Demander / proposer de l'aide	P.O. / C.O.	- L'interrogation totale - Les verbes <i>aider, pouvoir, venir, porter, remplacer, ranger...</i>	Miangavy olona hanampy amin'ny zavatra sarotra. Miangavy olona hanampy handrindra na handamin-javatra. Ohatra : afaaka manampy ahy hametaka « ampoule » ve ianao ?	L'impossibilité (verbes <i>réussir à, arriver à, pouvoir...</i>)	Audace, humilité

Unité 22	Gérer les approvisionnements	Interagir avec des fournisseurs	P.O.	- La forme impersonnelle (<i>il y a, il faut, il manque</i>) - les adverbes <i>déjà, encore</i> - les verbes <i>avoir, prendre</i> au présent et au passé composé	vitaza na mandarina ny izay ametravana ny entana tonga ; mampahafantatra izay entana efa tonga na ny Ohatra « efa nalaiko ny voatabia. »	Les noms d'aliments, les lieux de rangement	Politesse, honnêteté, efficacité, vérification
Unité 23		Ecouter / apporter un signalement, sur l'état des stocks	C.O. / P.O. / P.E.	- <i>Il y a, il n'y a pas, Il n'y a plus de; Il reste seulement, il manque...</i> - La date - Les nombres	- Milaza mazava amin'ny sefo ireo fitaovana na kojakoja ilaina amin'ny nahandro izay efa ho lany. Milaza izay zavatra tokony hohafarana.	- Les noms de produits (<i>d'entretien, alimentaires, de service</i>) - L'état (<i>casé, abîmé, perdu...</i>) - Les quantités /les conditionnements (<i>bouteilles, boîtes, sachets, sacs, pots, paquets, bidon...</i>)	- Concentration, attention, mémoire, honnêteté - Lecture d'un tableau, écriture précise et concise
Unité 24	Se faire valoir NB - Cette séquence sera traitée pendant les cours de découverte professionnelle	Rédiger un CV et une lettre de motivation; mener un entretien d'embauche	P.E. / P.O.	- Les connecteurs logiques de l'argumentation	Fitadiavana asa na fiofanana hatao amin'ny alalan'ny fametrahana ny lafitsarany arak'asa sy mikasika ny tenany manokana.	- Les formules de salutation, de politesse	Motivation, clareté, bonne tenue, honnêteté, politesse

EGA : Langues étrangères de l'hôtellerie
Durée : 45 heures

Objectifs : En situation professionnelle, savoir :

- s'exprimer en anglais sur les différents services proposés un hôtel-restaurant (hébergement, restaurant, cuisine)
- accueillir des clients dans une autre langue étrangère

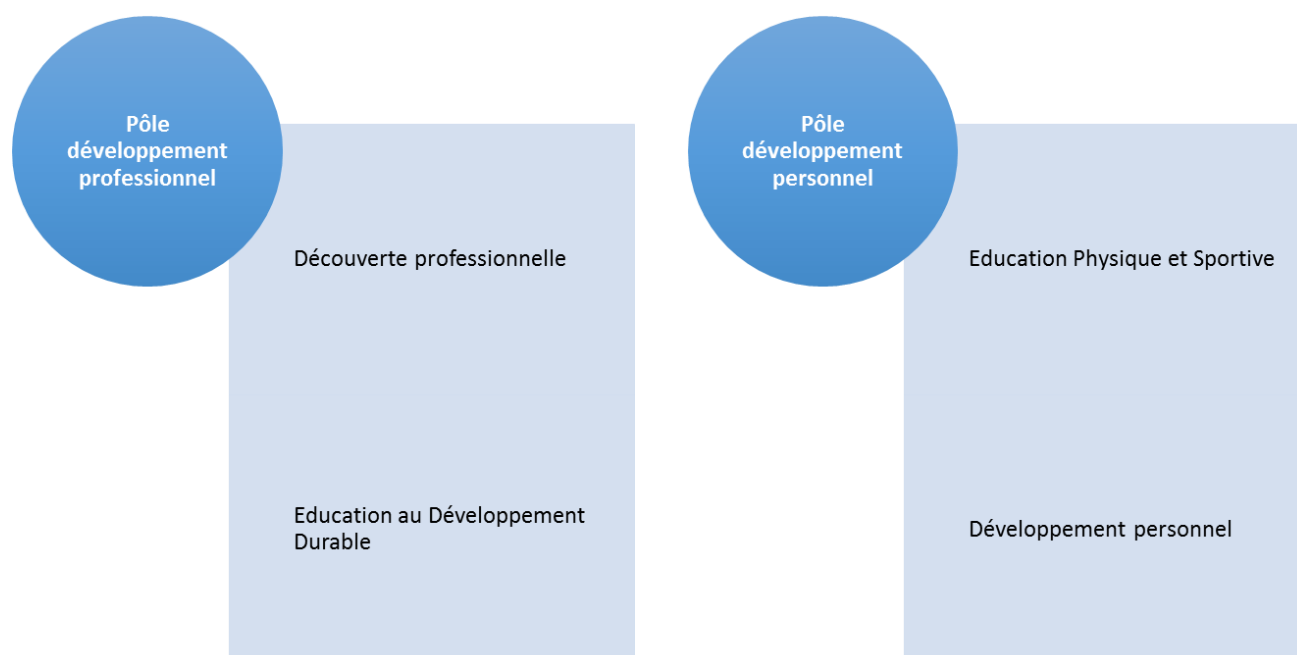
Remarques :

- Chaque séquence pourra commencer par une évaluation diagnostique des capacités grammaticales et des connaissances lexicales.
- L'enseignant privilégiera les jeux de rôles à la fin de chaque séquence d'apprentissage.
- 10 % du temps réservé à cet Enseignement Appliqué (soit 14 heures environ) sera disponible pour des intervenants extérieurs qui pourront apprendre aux élèves à s'adresser aux *vahiny* dans leur langue. Les langues étrangères privilégiées seront : l'italien, l'allemand et le chinois. Le professeur d'anglais langue professionnelle devra identifier ces intervenants dans son environnement proche.

Unité	Language functions	Learning outcomes
Guest Rooms		
At the end of the first semester, the student can suggest hotel services to customers, describe guest rooms and respond to simple guest demands.		
Unit 1	Introducing Hospitality English : Discovering the hotel	Describing hotel facilities Describing the departments and positions in a hotel Giving directions to guest facilities Suggesting hotel services Reading a floor plan
Unit 2	Visiting guest rooms	Describing guest bedrooms and facilities Describing bathroom and contents Describing cleaning equipment and supplies
Unit 3	Providing customer care	Enter a guest room politely Respond to a guest for more supplies Respond to instructions for servicing the room
Unit 4	Providing room service	Describe room services Providing breakfast services
At the restaurant		
At the end of the second semester, the student can suggest hotel services to customers, describe guest rooms and respond to simple guest demands.		
Unit 5	Greeting guests in a restaurant	Taking reservations Laying the tables Greeting guests Describing restaurants spaces
Unit 6	Providing bar service	Ordering a drink Preparing a cocktail

Unit 7	Providing table service	Describing tableware for lunch and dinner Ordering lunch Ordering wines Having coffee
Unit 8	Preparing to leave	Paying the bill Saying goodbye
In the kitchen At the end of the third semester, the student can describe a kitchen and explain a recipe.		
Unit 9	Describing the kitchen 8 heures	Describing the kitchen Describing cooking and kitchen utensils Describing kitchen equipment
Unit 10	Describing a recipe 8 heures	Naming meat, fish, fruit, vegetables, oils and fats Describing a recipe
Unit 11	Wrapping up the course : Telling what's on the menu 7 heures	Describing a menu Suggesting meals

3.4 Programme de Développement Personnel (DVP)



3.4.1 Pôle développement professionnel : développement personnel et découverte professionnelle

EGA : Education au Développement Durable

Durée : 15 heures

Objectifs : L'éducation du développement durable doit permettre aux élèves de développer, à leur niveau :

- une vision systémique des thématiques du développement durable
- des compétences de recherche documentaire
- un esprit d'analyse
- un esprit critique

Pour réussir les séquences proposées, l'élève devra maîtriser de grands repères dans l'espace (à différentes échelles), dans le temps, dans l'environnement, dans l'économie et dans la société.

Remarques :

- Le progression semestrielle proposée repose sur une évolution vers des thématiques de plus en plus liées à la situation professionnelle dans l'hôtellerie restauration. Les thématiques du deuxième trimestre font donc le lien entre des thématiques abordées régulièrement dans la période précédente de la scolarité (santé, déboisement) et des thématiques inscrites dans la situation professionnelle (alimentation, gestion des déchets et "éco-tourisme").

- Pour les employés d'étages, les enseignants travailleront avec leurs élèves sur les thématiques des premier et troisième semestres.

- Chaque séquence sera construite en deux temps :

 dans un premier temps, l'apprentissage des ressources nécessaires à l'éducation au développement durable (repères historiques, géographiques, environnementaux, sociétaux et économiques). Ces ressources seront mobilisées pour travailler sur la thématique proposée

 dans un deuxième temps, l'intégration de ces ressources par un travail de recherche-action sur la thématique proposée

- Ce travail d'intégration sera structuré en trois temps, pour chaque thématique proposée :

 1- dans un pays du Nord à partir d'une recherche documentaire qui donneront lieu à des exposés

 2- dans la région du centre de formation à partir d'un exposé d'élèves ou d'une intervention sur une action menée en réponse à la problématique

 3- une action proposée par les élèves : réalisation d'affiches pour les salles de classe (au premier semestre) ou pour l'hôtel-restaurant d'application (au dernier semestre), rédaction d'un article pour le site de l'école hôtelière ou pour un journal local, action de sensibilisation hors de l'école (intervention au *fokontany*, auprès de la population, etc.), ... (1)

- Pour chaque séquence, l'élève distinguera dans son cahier :

 la partie "outils" dans laquelle on trouvera la trace écrite

 la partie "pour comprendre" dans laquelle on trouvera la synthèse de la recherche documentaire et des notes prises lors de l'exposé

 la partie "pour agir" ou "notre action" dans laquelle on trouvera une trace de la production réalisée

- Chaque séquence pourra faire l'objet d'évaluations diagnostiques des acquis du collège.

- L'enseignant pourra évaluer l'acquisition des ressources d'une part, et la qualité de l'engagement de l'élève dans chacune des quatre étapes de l'éducation au développement durable (l'exposé, la prise de notes, la production finale) d'autre part. L'engagement de l'élève sera valorisé.

(1) "Une éducation au développement durable qui ne débouche pas sur une action, même si sa portée est limitée, on favorise la formation de futurs citoyens qui connaîtront (peut-être) les problèmes ... mais qui ne feront rien pour les résoudre !", Gérard de Vecchi et Julien Pellegrino, *Un projet pour ... éduquer au développement durable*, Paris, Delagrave Edition, 2008

Séquences d'apprentissage	Connaître	Rechercher	Agir
l'enseignant travaillera sur des thématiques qui feront le lien avec les programmes officiels du collège qui donnent une place importante aux problématiques de santé et de la déforestation.			
Introduction à l'éducation au développement durable	Présentation de l'éducation au développement durable à partir de l'exemple du déboisement ou de l'exploitation du bois de rose Organisation du cahier des élèves		
Gérer les ressources : les ressources végétales	Les forêts à Madagascar Les cycles de croissance des arbres Le réchauffement climatique Les croyances et les traditions liées à la forêt La protection de l'environnement L'histoire du déboisement en Occident au moyen âge	1- Recherche documentaire Entretien et exploitation des forêts dans un pays du Nord 2- Exposé ou intervention Un projet de réduction des émissions issues de la déforestation et de la dégradation des forêts (REDD+) comme le programme holistique de conservation des forêts	Affichage dans la salle de classe (exposition pour présenter le problème dans chaque dimension et des actions possibles pour le résoudre) Une action de reboisement
Partager les biens publics mondiaux de demain : la santé	Géographie de la santé (inégalité dans l'accès au soin) Etude du paludisme, de la peste et/ou du choléra	1- Recherche documentaire Accès au soin pour une maladie environnementale dans un pays du Nord 2- Exposé ou intervention Un projet d'amélioration de l'accès aux soins, si possible contre le paludisme. Fonction d'une mutuelle de santé.	Ecrire un article pour défendre un meilleur accès aux soins

Séquences d'apprentissage	Connaître	Rechercher	Agir
l'enseignant travaillera sur des thématiques plus proches de sa future situation professionnelle.			
Travailler au développement humain : maîtriser les transports	Le réseau des transports à Madagascar Les problèmes de transport en Afrique Le réseau des transports en France Histoire des moyens de transports Les gaz d'échappement	1- Recherche documentaire L'amélioration de la qualité environnementale des moyens de transport dans un pays du Nord (réduction des gaz d'échappement, covoiturage, ...) 2- Exposé ou intervention La nouvelle politique de transports en commun à Antananarivo	Elaboration d'un programme d'amélioration de la qualité environnementale des moyens de transport à destination des pouvoirs publics (<i>fokontany, poribory tany, mairie, ...</i>)
Gérer les ressources : les ressources animales	Géographie de l'élevage Les coutumes et traditions liées à l'élevage bovin à Madagascar Biologie animale : les bovidés	1- Recherche documentaire Elevage intensif et consommation de viande dans un pays du Nord 2- Exposé ou intervention L'exportation des zébus de Madagascar	Affichage sur une alimentation équilibrée, comprenant un apport plus important en viande
Bilan d'étape : le développement durable en situation professionnelle	Application du développement durable à la situation professionnelle Présentation des thématiques du dernier semestre		

Séquences d'apprentissage	Connaître	Rechercher	Agir
l'enseignant travaillera sur des thématiques en lien avec la future situation professionnelle des élèves.			
Satisfaire les besoins d'aujourd'hui : l'alimentation	Géographie de la riziculture Biologie végétale : le riz Les coutumes et traditions liées à la riziculture Le riz en Asie de moussons Le système de riziculture intensif	1- Recherche documentaire Le système de riziculture intensif en Asie 2- Exposé ou intervention La riziculture intensive à Madagascar	Menus du restaurant d'initiation
Produire et consommer de façon durable : le traitement des déchets (réduire, réutiliser, recycler)	Les déchets et le développement industriel Biodégradabilité Un processus de recyclage organique Un processus de recyclage industriel La récupération	1- Recherche documentaire Un mode de traitement durable des déchets dans un pays du Nord 2- Exposé ou intervention Un projet d'amélioration du traitement des déchets par une ONG ou une mairie	Affichage pour l'amélioration du processus de traitement des déchets dans l'hôtel-restaurant d'application
Comprendre la biodiversité : la notion d' "éco-tourisme"	Géographie du tourisme à Madagascar Les traditions de l'accueil dans les communautés rurales malgaches	1- Recherche documentaire Le tourisme vert ou le développement du tourisme durable dans un pays du Nord 2- Exposé ou intervention Une action de tourisme villageois dans la région	Promotion d'une action de tourisme villageois

EGA : Découverte professionnelle**Durée : 15 heures****Objectifs :** Les heures de découverte professionnelle doivent permettre aux élèves :

- de comprendre l'organisation du marché du travail dans le secteur du tourisme, à différentes échelles (monde, Afrique australe, Océan Indien, Madagascar)
- de développer les compétences de base de l'éducation financière afin d'anticiper l'éventuelle création d'une entreprise hôtelière après quelques années d'expérience professionnelle
- de se préparer à intégrer le marché du travail

Remarques :

- Les séquences du premier semestre se prêtent à l'intervention de professionnels et à des sorties encadrées pendant les heures de cours. Les apprenants découvriront ainsi la diversité des situations professionnelles dans lesquels ils pourraient être placés pendant leur carrière à Madagascar.
- La documentation nécessaire à l'élaboration des cours du premier semestre sera apportée par la délégation de l'OMEF (Observatoire Malgache de l'Emploi et de la Formation)

Séquences d'apprentissage	Ressources
connaissance du marché du travail, en partenariat avec la délégation de l'OMEF	
l'apprenant sera capable de caractériser le marché du travail et son évolution dans le secteur du tourisme, et ce dans le sous-secteur de l'hôtellerie-restauration en particulier et à différentes échelles.	
Initiation à l'économie	La répartition sectorielle des activités économiques Le secteur primaire Le secteur secondaire Le secteur tertiaire
Economie du tourisme	Caractéristiques à l'échelle mondiale Caractéristiques à l'échelle régionale Caractéristiques à l'échelle locale
Analyse économique du marché de l'emploi à Madagascar	Typologie de l'emploi à Madagascar (secteurs formel et informel) Les formes juridiques des entreprises hôtelières Les concepts hôteliers Flux et segmentation du marché du travail Facteurs explicatifs de la mobilité des travailleurs Politique salariale
gestion d'une petite entreprise et éducation financière	
l'apprenant aura développé des compétences en termes d'éducation financière afin d'anticiper une éventuelle situation d'auto-entreprenariat	
Découverte de la petite entreprise, les clés de sa réussite	- Le quotidien d'un petit entrepreneur (gestionnaire d'une hôtellerie), ses tâches, ses responsabilités - Les compétences et qualités pour être un "bon" petit entrepreneur = les mettre en relation avec ses propres compétences et qualités - 4 pédales et 1 volant pour piloter = (1) gestion des finances, (2) les ventes, (3) les ressources humaines, (4) l'organisation. Piloter : savoir où on va, anticiper, actionner les 4 pédales au bon moment, éviter les accidents Détail des 4 pédales : la formation sensibilise surtout aux 2 premières

<p>Assurer le développement commercial de son entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'étude de marché : on lance son entreprise en fonction des concurrents et des clients potentiels - Gagner des clients : qu'est-ce qui convainc les clients potentiels de venir chez nous ? => les 4 P (prix, produit/service, place, promotion) - Fidéliser ses clients : qu'est-ce qui convainc les clients de revenir chez nous ? => "le client est roi", l'accueil, le service, les techniques de fidélisation
<p>Gérer l'argent de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les flux financiers de l'entreprise : recettes, dépenses, créances et dettes Risques pour l'entreprise de mal gérer ces flux financiers - Gestion de la <u>trésorerie</u> quotidienne de l'entreprise : journal de caisse pour contrôler et analyser les flux de trésorerie ; suivi des créances (clients) et de dettes (fournisseurs, banques) message important = L'argent dans la poche de l'entrepreneur est différente de l'argent dans la caisse de l'entreprise - Définition du <u>profit</u> : chiffre d'affaires (ventes) - coûts de production. Identifier les principaux coûts de production d'une petite entreprise (hôtellerie) = faire un budget sur 1 mois (1 semestre, 1 an ?) - Que faire du profit ? Epargne, investissement, remboursement des dettes, améliorer son quotidien. Message important = j'épargne tous les jours pour que mon entreprise vive toujours
<p>Organiser et piloter l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation des tâches et du temps de l'entrepreneur (tout seul ou avec employés) : l'objectif est d'avoir le temps pour tout faire, notamment "piloter" (ce qui fait la différence entre une entreprise qui réussit et une qui stagne) - Les employés : quels profils recruter ? comment recruter ? comment organiser leur travail ? comment les évaluer, récompenser/sanctionner - Se fixer des objectifs pour faire avancer l'entreprise et se motiver (objectif SMART) - à adapter aux projets des élèves
<p>intégration sur le marché du travail</p> <p>l'apprenant aura développé les compétences nécessaire à une insertion réussie sur son lieu de stage et sur le marché du travail.</p>	
<p>Transférer ses compétences dans des situations professionnelles</p>	<p>Se préparer au stage professionnel : organisation, droits et devoirs</p> <p>Le journal de bord du stage</p> <p>S'adapter à des situations professionnelles différentes : des stratégies</p>
<p>S'intégrer sur le marché du travail : des compétences orales</p>	<p>L'entretien d'embauche</p> <p>Le positionnement vis-à-vis de ses supérieurs</p>
<p>S'intégrer sur le marché du travail : des compétences écrites</p>	<p>Le CV</p> <p>La lettre de motivation</p> <p>Les réseaux professionnels</p>

GLOSSAIRE

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Un programme est un ensemble cohérent de compétences à acquérir, formulé en termes d'objectifs et découpé en modules. Il décrit les apprentissages attendus du stagiaire en fonction d'une performance déterminée. Ses objectifs et son contenu sont obligatoires.

BUTS DE LA FORMATION

Les buts du programme sont des énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour un programme de formation donné.

COMPÉTENCE

Une compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités et qui se fonde sur un ensemble intégré de connaissances, d'habiletés, d'attitudes et de comportements. Les compétences sont de deux types :

- Les **compétences particulières** portent sur des tâches types du métier ou de la fonction de travail et qui rendent la personne apte à assurer avec efficacité la production d'un bien ou d'un service.
- Les **compétences transversales** portent sur une activité de travail ou de vie professionnelle qui déborde du champ spécifique des tâches du métier lui-même ; ces compétences peuvent être transférables à plusieurs activités de travail.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux servent à catégoriser les compétences à faire acquérir par le stagiaire. Ils servent à orienter et à regrouper les objectifs opérationnels.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

L'objectif opérationnel est défini en fonction d'un comportement relativement fermé et décrit les actions et les résultats attendus du stagiaire. Il comprend cinq composantes :

- Le comportement attendu présente la compétence.
- Les conditions d'évaluation renseignent sur les conditions qui prévalent au moment de l'évaluation de sanction : contexte, matériel, etc.
- Les précisions sur le comportement attendu décrivent des éléments essentiels à la compréhension de la compétence.
- Les critères particuliers de performance définissent des exigences à respecter et accompagnent chacune des précisions sur le comportement. Ils permettent de porter un jugement rigoureux sur l'atteinte de la compétence.
- Les critères généraux de performance définissent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur le niveau de performance recherché ou sur la qualité globale d'un produit ou d'un service. Ils sont rattachés à l'ensemble ou à plusieurs précisions sur le comportement attendu.

MODULE DE FORMATION

Subdivision autonome d'un programme de formation professionnelle formant en soi un tout cohérent et signifiant.

UNITÉ

Étalon servant à exprimer la valeur de chacun des modules d'un programme de formation en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme ; l'unité correspond à 15 heures de formation.