



# Serveur-Barman

## Référentiel de formation

Le référentiel de formation présente un ensemble cohérent et significatif de compétences à acquérir dans un programme d'études. Il est conçu selon une démarche qui tient compte à la fois de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail, les buts ainsi que les moyens pour réaliser la formation. Il est décrit un système de formation dans lequel pourra être implanté le programme d'études par l'élaboration d'un guide pédagogique qui devra tenir compte de la dimension interculturelle et des spécificités régionales.

Le référentiel de formation « serveur-barman » vise à former des personnes aptes, par leur niveau de qualification, à exercer le métier de serveur et/ou de barman, dans des établissements du secteur formel, d'entrée de gamme (*Ravinala*) ou plus hauts de gamme (étoiles). Il intègre aussi la possibilité d'une auto-crédation d'entreprise après la formation par les apprenants.

# EQUIPE DE PRODUCTION

---

## **Pour le Ministère du Tourisme**

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

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

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

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

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

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

M. Toky Rasoanindrainy  
Chargé des partenariats et de la formation

## **Pour les Pôles Intégrés de Croissances (PIC)**

M. Hasina Randriamiary  
Assistant Technique pour la Formation Professionnelle

## **Référents métiers HR**

M. Olivier Boutot  
Assistant technique des projets HR, IECD

## **Spécialiste de la formation**

M. Laurent Benoist,  
Consultant, IECD

## **Coordination et édition**

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

## Table des matières

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>Section 1 – Présentation générale du programme .....</b>	<b>5</b>
1.1 Les buts du référentiel de formation : .....	5
1.2 Les intentions éducatives .....	6
<b>Section 2 – Le scénario de formation .....</b>	<b>7</b>
2.1 La liste des compétences.....	7
2.2 La matrice des objets de formation.....	7
2.3 Le logigramme de la séquence d’acquisition des compétences .....	9
<b>Section 3 – Contenu de la formation .....</b>	<b>11</b>
3.1 Modules d’apprentissage des compétences particulières.....	11
3.2 Programme de l’Enseignement Général Appliqué.....	55
3.3 Service en milieu professionnel.....	86
<b>GLOSSAIRE.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Document de travail

## INTRODUCTION

Le programme de formation des « serveurs-barmans » a été élaboré suivant une approche par compétences qui exige, notamment, la participation des partenaires du milieu du travail et de la formation professionnelle. Il s'agit d'une approche pédagogique dans laquelle les cibles principales de la formation sont des compétences précises plutôt que des contenus disciplinaires, afin de viser une insertion professionnelle des apprenants. Elle reprend le modèle ADDIE (Analyse, Design, Développement, Implantation et Evaluation) dont le référentiel de formation constitue la deuxième étape.

Le programme tient compte de facteurs tels que la situation de travail décrite par le référentiel de métier et de compétences, ainsi que des besoins de formation. Il vise une formation à la fois accessible, professionnalisante, fonctionnelle et polyvalente, permettant une grande capacité d'adaptation au marché du travail et facilitant la mobilité de la main-d'œuvre.

Dans le présent document, on trouve :

- la présentation synthétique du scénario de formation
- la nature et les buts du référentiel de formation :
  - o les buts de la formation professionnelle et du référentiel de formation
  - o les intentions éducatives
- le scénario de formation avec :
  - o la liste des compétences
  - o la matrice des objets de formation
  - o le logigramme de la séquence d'acquisition des compétences
- le contenu de la formation :
  - o les modules d'acquisition des compétences particulières
  - o le programme de l'enseignement général appliqué
  - o la présentation de la période de stages en entreprises, qui visera l'adaptation des compétences développées à des situations de travail très diverses à Madagascar.

Le référentiel de formation constitue le cadre de référence à l'intérieur duquel les formateurs sont appelés à exercer leur profession :

- il délimite leurs interventions pédagogiques en précisant les objectifs d'apprentissage à atteindre avec les apprenants
- il permet la planification des apprentissages pour l'enseignement modulaire :
  - o découverte
  - o apprentissages de base (connaissances, habiletés, attitudes)
  - o intégration des apprentissages
  - o évaluation de la compétence pour l'enrichissement ou la remédiation

La réussite du programme assure au apprenant la qualification nécessaire à l'exercice de son métier en fonction des compétences attendues à l'entrée sur le marché du travail, et la teneur de ses apprentissages contribue à sa polyvalence.

## Tableau de synthèse du programme de formation

### Compétences particulières en milieu professionnel

<b>Nombre de compétences : 16</b>		<b>Durée de la formation : 3287 h</b>	
<b>Code du programme : SB – Serveur-Barman</b>		<b>Valeur en unités : 12 heures</b>	
N° du module	Titre du module	Durée (heures)	Unités*
SB – 01	Préparation au service	48	4
SB – 02	Entretien des équipements et des espaces	60	5
SB – 03	Entretien du matériel	60	5
SB – 04	Aménagement des espaces de service	60	5
SB – 05	Préparation d'office et de matériel	48	4
SB – 06	Accueil des « vahiny »	60	5
SB – 07	Prise de commandes	60	5
SB – 08	Transmission de commandes	24	2
SB – 09	Service de mets simples I	72	6
SB – 10	Service des boissons du restaurant	60	5
SB – 11	Service de mets simples II	36	3
SB – 12	Service des cocktails	60	5
SB – 13	Service de mets élaboré	60	5
SB – 14	Service des vins	72	6
SB – 15	Facturation et encaissement	24	2
SB – 16	Gestion des approvisionnements	24	2
		<b>828</b>	<b>69</b>

\* Une unité équivaut à 12 heures (une semaine) de formation (modules Compétences Particulières en Milieu Professionnel)

### Enseignement Général Appliqué

<b>Nombre de matières : 8</b>		<b>Durée de la formation : 3356 h</b>	
<b>Code du programme : SB – Serveur-Barman</b>			
Code du cours	Titre du cours	Durée (heures)	
<b>Pôle Sciences (2 heures hebdomadaires)</b>			
MAT	Mathématiques appliquées	69	
SCI	Sciences appliquées	69	
<b>Pôle langues (4 heures hebdomadaires)</b>			
FLP	Français de l'hôtellerie	138	
ANG	Anglais de l'hôtellerie	138	
<b>Pôle développement des compétences professionnelles (2 heures hebdomadaires)</b>			
EDD	Education au Développement Durable	69	
PRO	Professionnalisation	69	
<b>Pôle langues (4 heures hebdomadaires)</b>			
EPS	Education Physique et Sportive	138	
DVP	Développement Personnel	138	
		<b>828</b>	

### Service en milieu professionnel

En Hôtel-Restaurant d'Application (HRA) : 2 services de 6 h par semaine (hormis les 4 premières semaines du premier semestre), soit 780 heures

En stages en entreprises : 23 semaines de 20 heures, soit 920 heures

## Section 1 – Présentation générale du programme

### 1.1 Les buts du référentiel de formation :

Le programme *Serveur-barman* prépare à l'exercice du métier de serveur-barman à Madagascar. Il prépare aussi la future mobilité des professionnels dans la région en anticipant le futur cadre malgache de qualification (CMQ). Ce programme vise à former des serveurs-barmans aptes à travailler dans des établissements de différents niveaux.

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

La fonction de serveur consiste à :

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

La fonction de barman consiste à :

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

De plus, conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, le programme *serveur-barman* vise à :

- rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier, soit :
  - lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à un métier ;
  - lui permettre d'évoluer dans un milieu de travail (avec des connaissances et des habiletés en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'esprit critique, d'éthique, de santé, de sécurité, etc.)
- favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :
  - lui faire connaître le marché du travail en général à Madagascar ainsi que le contexte particulier du métier choisi ;
  - lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleur ou travailleuse ;
- favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
  - lui permettre de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail ;
  - lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées ;
  - lui permettre de développer sa faculté d'expression, de créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise ;
  - lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence ;
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit :
  - lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements ;
  - lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

## 1.2 Les intentions éducatives

En plus des buts et objectifs explicitement visés par le programme, il est souhaitable que les formateurs et le personnel pédagogique des établissements accordent une attention privilégiée aux valeurs et aux préoccupations importantes qui pourront guider la mise en œuvre et l'application du programme d'études.

Pour le programme *Serveur-barman*, les interventions respecteront les intentions éducatives suivantes :

- 1- anticiper et prévoir des actions (*tsinjoezaka*)
- 2- réagir à un événement
- 3- mémoriser de l'information
- 4- développer la préoccupation du travail appliqué

Document de travail

## Section 2 – Le scénario de formation

### 2.1 La liste des compétences

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

### 2.2 La matrice des objets de formation

La matrice est un tableau qui permet de visualiser l'articulation d'un projet de formation selon les deux axes d'acquisition des compétences : celui de la maîtrise du métier (compétences particulières) et celui de la polyvalence (compétences générales, qui portent sur des activités communes à plusieurs tâches, transférables à plusieurs situations). Ce tableau met aussi en évidence les grandes étapes du processus de travail propre à l'exercice du métier : ce sont les étapes les plus importantes de l'exécution des tâches et des activités propres au métier.

Le symbole ☉ indique un lien entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole ☐ indique un lien entre une compétence générale et une compétence particulière. De plus, ces liens sont appliqués dans la formulation des objectifs visant l'acquisition des compétences particulières.

La matrice des objets de formation est conçue en tenant compte des finalités et des buts de la formation professionnelle, à partir des tâches et des opérations définies au moment de l'analyse de la situation de travail. La logique qui a présidé à sa conception influe sur la séquence d'enseignement des modules pour les compétences particulières, en fonction de la complexité des apprentissages et du développement de l'autonomie du apprenant. Les apprenants développent les compétences générales dans le cadre :

- des modules par l'application des liens fonctionnels
- de l'enseignement de l'Enseignement Général Appliqué (EGA)



MATRICE DES OBJETS DE FORMATION	COMPETENCES GENERALES												PROCESSUS			NOMBRE DE COMPETENCES		
	NUMEROS	DUREE (HEURES)	Se situer en regard du métier et de la formation	Cultiver la relation avec la clientèle dans une approche « vahiny »	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en situation professionnelle	Utiliser la langue malgache et la langue française en situation professionnelle	Appliquer des notions scientifiques en situation professionnelle	S'inscrire dans une démarche durable	Utiliser l'anglais en situation professionnelles	Rechercher un emploi	S'intégrer au milieu professionnel	Appliquer des notions de gestion d'un établissement hôtelier	Organiser son travail	Effectuer son travail	Rendre compte du travail effectué			
<p style="text-align: center;">Serveur-barman</p> <p style="text-align: center;">—————</p> <p style="text-align: center;">COMPETENCES PARTICULIERES</p>																		
<b>NUMEROS</b>			2	3	4	5	6	7	12	24	25	26						10
Se préparer en vue du service (hygiène, tenue professionnelle)	1	48	●	●	●	●	○	●	●	●	●		▲	▲	△			
Effectuer l'entretien des équipements et des espaces	8	60	●	●	●	○	●	●	○		●	●	▲	▲				
Effectuer l'entretien du matériel (VVA, linge) en vue de la mise en place	9	60	●	○	●	○	●	●	○		●	○	▲	▲				
Effectuer l'aménagement, le dressage, la décoration des espaces en vue du service	10	60	●	●	●	○	●	●	○		●	○	▲	▲	▲			
Réaliser les « préparations d'office » et préparer le matériel en vue du service	11	48	●	○	●	○		●	●		○	○	▲	▲				
Accueillir le vahiny (satisfaction du client, de la réservation au départ)	13	60	●	●	●	●		●	●		●		▲	▲				
Conseiller le vahiny (menus, carte, produits) et prendre la commande	14	60	●	●	●	●	●	●	●		●	●	▲	▲	▲			
Transmettre les commandes des mets et des boissons	15	24	●	●	○	●	○		○		●	○	▲	▲	▲			
Effectuer un service des mets simple (mode à l'assiette - restaurant et banquet)	16	72	●	●	●	●		●	●	●	●	○	▲	▲				
Effectuer la préparation et le service des boissons du restaurant (BRSA)	17	60	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	▲	▲				
Effectuer un service des mets simple (mode buffet, cocktail, pauses)	18	36	●	●	●	●		●	●	●	●	○	▲	▲				
Effectuer la préparation et le service des cocktails et des boissons du bar	19	60	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	▲	▲	△			
Effectuer un service des mets élaboré (anglaise, française, russe, ...)	20	60	●	●	●	●		●	●	●	●	○	▲	▲				
Effectuer le service des vins	21	72	●	●	●	●		●	●	●	●	○	▲	▲				
Effectuer des opérations de facturation et d'encaissement	22	24	○	○	○	●	●	●	○	○	○	●	▲	▲	▲			
Participer à la gestion des approvisionnements	23	24	○		●	●	●	●		●	●	●	▲	▲	▲			
NOMBRE DE COMPETENCES	16																	

### 2.3 Le logigramme de la séquence d'acquisition des compétences

Un logigramme des compétences est une représentation schématique de l'ordre dans lequel les compétences devraient être acquises. Il assure une planification globale de l'ensemble du programme et permet de voir l'articulation qui existe entre les compétences. Ce type de planification vise à assurer une certaine cohérence et une progression des apprentissages. Le logigramme permet d'offrir une représentation complète du programme contrairement à la matrice des compétences qui ne présente qu'un ordre séquentiel. Cependant, le logigramme respecte la matrice et ne porte ici que sur les compétences particulières, qui seront l'objet de l'enseignement modulaire. Enfin, il permet de tenir compte, pour une compétence donnée, des acquisitions préalables, de celles se déroulant parallèlement et de celles qui sont encore à venir.

Le premier module vise à l'acquisition d'un niveau de base pour les compétences qui constituent la « base » (*core competencies*) du métier de serveur-barman, afin de permettre aux apprenants d'assurer les 12 heures de service hebdomadaires dans l'hôtel-restaurant d'application. Il faut donc prévoir qu'ils ne pourront participer au service pendant les quatre premières semaines de la formation.

Pour ce programme d'études, le logigramme tient compte aussi d'une réflexion sur l'opportunité des apprenants à suivre une deuxième année de formation. Ainsi, les compétences développées dans les modules du troisième semestre sont des compétences qu'ils pourront valoriser auprès des plus grands établissements pour une insertion réussie sur le marché du travail.

Document Centraal

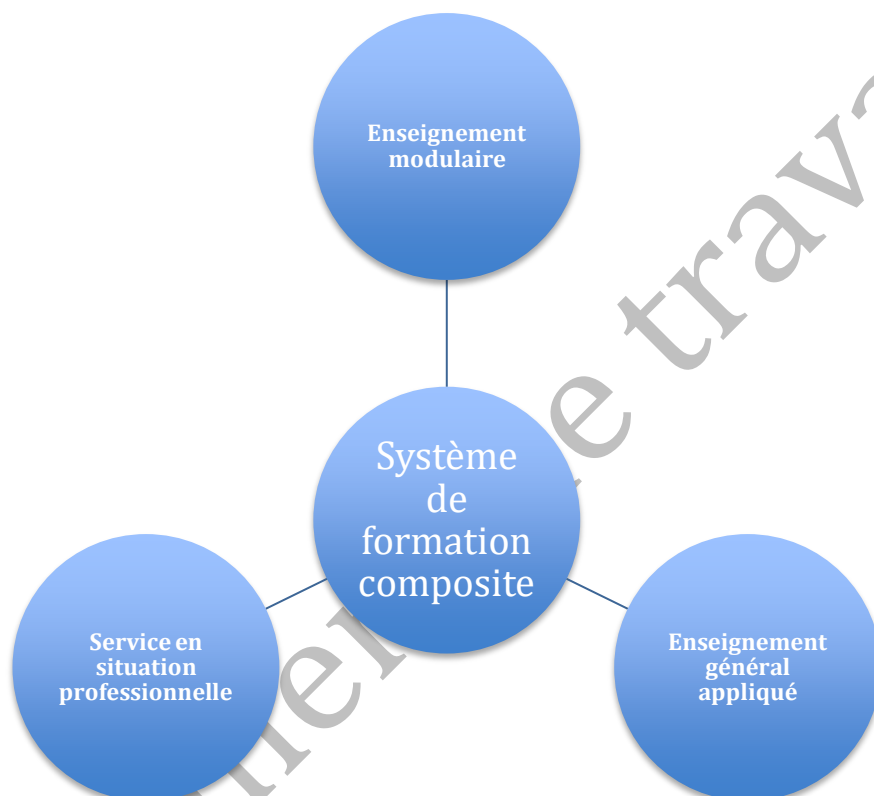
## REFERENTIEL DE FORMATION

PROGRAMME 2 - SERVEUR-BARMAN																										
SEMESTRE 1	SEMAINES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total	
CODE	MODULES																									
SB1-01	Préparation du service	12	12	12	12																					48
SB1-02	Entretien des équipements et des espaces					12	12	12	12	12																60
SB1-03	Entretien du matériel										12	12	12	12	12											60
SB1-04	Aménagement des espaces de service															12	12	12	12	12						60
SB1-05	Préparations d'office et de matériel																					12	12	12	12	48
<p><b>À la fin du premier semestre, l'élève maîtrise l'ensemble des processus préalables à l'accueil des Vahiny et à la préparation et/ou l'organisation d'un service type (petit-déjeuner, déjeuner, dîner).</b></p> <p><b>Sur cette base, il va pouvoir s'approprier de façon cohérente et structurée les compétences propres au service des Vahiny.</b></p>																										
SEMESTRE 2																										
SB2-06	Accueil du Vahiny	12	12	12	12	12																				60
SB2-07	Prise de commandes						12	12	12	12	12															60
SB2-08	Transmission de commandes											12	12													24
SB2-09	Service des mets simple													12	12	12	12	12	12							72
SB2-10	Service des boissons du restaurant																				12	12	12	12	12	60
<p><b>À la fin du deuxième semestre, l'élève maîtrise les étapes essentielles du service des Vahiny et peut participer de façon autonome à leur satisfaction.</b></p> <p><b>Sur la base des deux premiers semestres, l'élève se familiarise avec le monde de l'entreprise (stage) et perfectionne les techniques et gestes de base.</b></p>																										
SEMESTRE 3																										
SB3-01	Service des mets simple	12	12	12																						36
SB3-02	Service des cocktails				12	12	12	12	12																	60
SB3-03	Service des mets élaboré									12	12	12	12	12												60
SB3-04	Service des vins													12	12	12	12	12	12							72
SB3-05	Facturation et encaissement																					12	12			24
SB3-06	Gestion des approvisionnements																							12	12	24
<p><b>À la fin du troisième semestre, l'élève maîtrise les compétences les plus techniquement avancées de la formation et possède une autonomie observable pour mener intégralement un service type.</b></p> <p><b>Il est apte à offrir à ses futurs employeurs l'assurance d'une approche professionnelle des arts de la table, la pratique assidue des techniques et gestes de base qui permettront, à moyen terme, de piloter une petite équipe.</b></p>																										
Total heures par semaine		12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	276

## Section 3 – Contenu de la formation

### 3.1 Système de formation

Les programmes d'études pour le métier de serveur-barman à Madagascar ont été élaborés comme une formation initiale, avec un positionnement 3<sup>ème</sup> + 2 ans. Le système de formation est composite :



### 3.2 Modules d'apprentissage des compétences particulières

On trouve dans les pages suivantes :

- la présentation du module initial de préparation au service en hôtel-restaurant d'application. D'une durée de 4 semaines, il vise à permettre aux élèves d'atteindre un niveau de base pour les compétences essentielles du serveur-barman. Ils pourront ainsi assurer les 2 services de 6 heures à partir de la 5<sup>ème</sup> semaine de formation.
- les fiches descriptives de compétences à partir desquelles le formateur pourra planifier les apprentissages des élèves dans le cadre de l'enseignement modulaire.

## REFERENTIEL DE FORMATION

### 3.1.1 Module initial de préparation au service en hôtel-restaurant d'application

**Code : SB - 01**

**Durée (h) : 48**

#### OBJECTIF DU MODULE

Préparer les élèves au service en hôtel-restaurant d'application (HRA) par l'acquisition d'un niveau de base dans les compétences essentielles du serveur-barman.

SEANCE	DEROULEMENT	DESCRIPTEUR DU NIVEAU DE COMPETENCE ATTENDU
<b>Les activités avant le service</b>		
1- Découverte des activités avant le service	1- En salle de classe : briefing sur la séance d'observation des activités préliminaires à l'arrivée des clients 2- Observation de ces activités dans l'HRA 3- Retour en salle de classe pour débriefing : identification des compétences mobilisées avant le service	
2- Entretien des équipements et des espaces	1- Briefing sur la séance d'observation de la compétence 2- Observation en HRA 3- Entraînement des élèves, limité au niveau de compétence attendu à l'issue du premier module 4- Evaluation des élèves	L'élève sait balayer les sols, éliminer les déchets collectés, nettoyer les plans de travail et le mobilier du restaurant (tables, chaises)
3- Entretien du matériel		L'élève sait essuyer tout le petit matériel de restauration (restaurant, bar) en vue du service
4- Préparation d'office et de matériel		L'élève sait préparer le matériel et les denrées de base pour dresser une table
5- Gestion des approvisionnements		L'élève sait ranger les articles commandés à l'économat à leur juste place
6- Evaluation		Les élèves participent aux activités observées afin de mobiliser les compétences choisies Observation et évaluation par le formateur

## REFERENTIEL DE FORMATION

<b>Le service des clients</b>		
7- Découverte des activités pendant le service	1- En salle de classe : briefing sur la séance d'observation des activités liées au service des clients 2- Observation de ces activités dans l'HRA 3- Retour en salle de classe pour débriefing : identification des compétences mobilisées avant le service	
8- Transmission de commandes	1- Briefing sur la séance d'observation de la compétence	L'élève sait annoncer une commande au Chef de cuisine et et lui énoncer le détail de la commande
9- Service de mets	2- Observation en HRA 3- Entraînement des élèves, limité au niveau de compétence attendu à l'issue du premier module	L'élève sait enlever une assiette au passe-plat, la transporter en salle et la déposer devant le client
10- Service des boissons	4- Evaluation des élèves	L'élève sait transporter un plateau avec 3 verres pleins et une tasse à café pleine, une bouteille de vin
11- Evaluation des compétences mobilisées pendant le service	Les élèves participent aux activités observées afin de mobiliser les compétences choisies Observation et évaluation par le formateur	
12- Remédiation	Seuls les élèves en remédiation participent aux activités Ils sont accompagnés par le formateur et les autres élèves	

Document de

3.1.2 Les fiches descriptives des compétences particulières

**Code : SB - 02**

**Durée (h) : 60**

**ENONCE DE LA COMPETENCE**

Effectuer l'entretien des équipements et des espaces

**CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes : - Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel
- Supports de référence : - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédures, étiquettes)
- Environnement : - Dans les espaces de restauration (office, restaurant, bar)
- Matériel : - Ensemble du mobilier de restauration, des surfaces et des éléments de décoration
- Champ d'application : - Pour apprêter les équipements et les espaces à l'accueil des Vahiny  
- Pour vérifier leur fonctionnalité

**CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- 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

**CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES**

- Connaissances : - Différentes gammes de produits d'entretiens (détergents, désinfectants)  
- Différents types de matériaux et surface  
- Différents instruments et outils de nettoyage
- Habiletés : - Aptitude à identifier les différentes formes de souillures  
- Rapidité d'exécution, d'intervention  
- Travail en présence du Vahiny
- Attitudes : - Organisation, planification  
- Postures ergonomiques  
- Dynamisme

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

<b>ELEMENTS DE LA COMPETENCE</b>	<b>CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE</b>
1- Se préparer et préparer l'emplacement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Choix approprié de la tenue professionnelle</li><li>- Identification et planification des lieux d'intervention</li><li>- Ouverture, éclairage et aération appropriés des lieux d'intervention</li><li>- Débarrassage préalable du matériel de restauration souillé</li></ul>
2- Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer</li><li>- Choix approprié des outils de travail</li><li>- Choix approprié et respect du dosage des produits d'entretien</li></ul>
3- Dépoussiérer, nettoyer les surfaces	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect de la verticalité du processus de nettoyage (du haut vers le bas)</li><li>- Respect de la chronologie des étapes d'entretien (dépoussiérage, lavage, rinçage, séchage...)</li><li>- Choix approprié des outils selon l'action à effectuer</li><li>- Choix approprié des produits d'entretien selon les matériaux à nettoyer, le mobilier à entretenir</li><li>- Respect du temps imparti</li></ul>
4- Ranger les outils	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nettoyage sécuritaire des outils de travail</li><li>- Rangement efficace et approprié des outils de travail et des produits d'entretien</li></ul>
5- Vérifier le travail effectué	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect du processus d'auto-contrôle</li><li>- Respect de l'implantation des équipements dans les espaces d'intervention</li><li>- Conformité de la propreté aux critères d'hygiène</li></ul>



**Code : SB - 03**  
**Durée (h) : 60**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer l'entretien du matériel (VVA, linge) en vue de la mise en place

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédure, étiquettes)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (office, restaurant, bar)
- Matériel :
  - Ensemble du petit matériel de restauration (y compris de bar)
- Champ d'application :
  - Pour apprêter le matériel en vue de la mise en place
  - Pour vérifier leur intégrité

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- 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

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - 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)
- Habiletés :
  - Aptitude à identifier les différents types et formes de souillures
  - Rapidité d'exécution, d'intervention
- Attitudes :
  - Organisation, planification
  - Postures ergonomiques
  - Meticulosité

### ELEMENTS DE LA COMPETENCE

1- Se préparer et préparer son poste de travail

### CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Choix approprié de la tenue professionnelle
- Identification et planification du matériel à entretenir
- Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail

2- Préparer les outils, les produits d'entretien

- 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

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

3- Entretien du petit matériel de restauration	<ul style="list-style-type: none"><li>- Technique(s) d'intervention sur assiettes, plats (céramique, faïence, inox), couverts, verrerie</li><li>- Intervention sur supports de cartes et menus</li><li>- Choix approprié de la méthode</li><li>- Dosage approprié des produits d'entretien</li><li>- Efficacité et efficacité d'exécution</li></ul>
4- Entretien du petit matériel de bar	<ul style="list-style-type: none"><li>- Intervention sur verrerie, matériel en inox, autre matériel (shaker, vasques...)</li><li>- Choix approprié de la méthode</li><li>- Dosage approprié des produits d'entretien</li><li>- Efficacité et efficacité d'exécution</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)</li></ul>
5- Finaliser les opérations d'entretien du matériel	<ul style="list-style-type: none"><li>- Auto-contrôle du travail effectué</li><li>- Exactitude de l'inventaire des articles nettoyés et du pare-stock</li><li>- Répartition cohérente et organisée des articles nettoyés en vue de la mise en place</li></ul>
6- Gérer le linge de restauration	<ul style="list-style-type: none"><li>- Exactitude de l'inventaire du linge souillé avant départ en buanderie</li><li>- Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse...)</li><li>- Identification précise et signalement des défauts du linge (accrocs, brûlures...)</li><li>- Rédaction cohérente et adaptée de la réquisition de linge propre</li><li>- Exactitude de l'inventaire du linge propre obtenu de la lingerie</li><li>- Répartition cohérente et organisée du linge propre en vue de la mise en place</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)</li></ul>
7- Ranger le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ranger approprié du matériel excédentaire</li><li>- Ranger efficace et approprié des outils de travail et produits d'entretien</li><li>- Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure...)</li></ul>

---

Code : SB - 04  
Durée (h) : 60

**ENONCE DE LA COMPETENCE**

Effectuer l'aménagement, le dressage, la décoration des espaces en vue du service

**CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Connaissance et respect du matériel, du mobilier
  - Aptitude à la gestion et l'aménagement des espaces
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (fiches de fonction, de réservation, procédure)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (restaurant, bar, salle de séminaire, terrasse)
- Matériel :
  - Ensemble du mobilier et du petit matériel de restauration (y compris le linge)
- Champ d'application :
  - Pour apprêter les espaces de restauration à l'accueil et au service des Vahiny

**CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- 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

**CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - 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 :
  - 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 :
  - Organisation, planification
  - Postures ergonomiques
  - Meticulosité

## REFERENTIEL DE FORMATION

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer l'espace de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Choix approprié de la tenue professionnelle</li><li>- Préparation logique, fonctionnelle et conforme des espaces de travail</li></ul>
2- Préparer les matériels à mettre en place	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prise d'informations de la cuisine (plats du jour, menus), de la Réception (réservations)</li><li>- Identification et planification du matériel à mettre en place</li><li>- Choix approprié des outils de travail (plateaux, chariots...)</li><li>- Choix approprié des matériels de base (platerie, verrerie, couverts...)</li><li>- Choix approprié des matériels complémentaires (ménages...)</li><li>- Choix approprié des matériels et matériaux de décoration</li><li>- Réquisition du linge de table à la lingerie et/ou choix approprié dans le pare-stock</li></ul>
3- Dresser la carcasse	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect du plan de salle</li><li>- Positionnement harmonieux des tables, des chaises autour</li><li>- Respect des consignes de mise en place (notamment en lien avec les réservations)</li><li>- Efficacité et efficacité d'exécution</li></ul>
4- Mettre en place le couvert	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des normes de nappage</li><li>- Positionnement harmonieux de la vaisselle sur table</li><li>- Respect des consignes de mise en place (notamment en lien avec les réservations)</li><li>- Restitution conforme aux standards des arts de la table</li><li>- Efficacité et efficacité d'exécution</li><li>- Précautions d'hygiène</li></ul>
5- Mettre en place les éléments de décoration	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des normes de pliage des serviettes</li><li>- Confection harmonieuse des décorations florales</li><li>- Positionnement harmonieux des autres éléments de décoration</li><li>- Efficacité et efficacité d'exécution</li></ul>

**Code : SB - 05**  
**Durée (h) : 48**

**ENONCE DE LA COMPETENCE**

Réaliser les diverses "préparations d'office" et préparer le matériel en vue du service

**CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel
  - Connaissance et respect des produits d'entretien, des produits alimentaires
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (fiches de fonction, procédure/check-list)
- Environnement :
- Matériel :
  - Dans les espaces de restauration (office, restaurant, bar)
  - Petit matériel de restauration, accessoires de restauration, produits alimentaires
- Champ d'application :
  - Pour anticiper et faciliter l'enchaînement des étapes du service en salle/au bar

**CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- 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

**CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - 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 :
  - 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 :
  - Organisation, anticipation
  - Postures ergonomiques
  - Meticulosité, propreté

**ELEMENTS DE LA COMPETENCE**

1- Se préparer et préparer le poste de travail

**CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Choix approprié de la tenue professionnelle
- Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail
- Choix approprié des outils de travail

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

2- Préparer les matériels de restauration et de bar	<ul style="list-style-type: none"><li>- Choix approprié des matériels de restauration, des matériels de bar</li><li>- Volume adéquat de vaisselle, verrerie, couverts préparés en vue du service</li><li>- Volume approprié des accessoires de restauration (allumettes, bougies, stylos...)</li><li>- Préparation approprié des accessoires de bar (pailles, serviettes, décorations...)</li><li>- Respect des consignes de mise en place (cf. réservations, procédures)</li><li>- Choix approprié des lieux de stockage</li><li>- Efficacité et efficacité d'exécution</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)</li></ul>
3- Préparer les produits alimentaires	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vérification des stocks (boissons, glaçons, beurre, condiments, pain...)</li><li>- Mise à jour des stocks si nécessaire</li><li>- Mise en œuvre logique, efficace et efficiente des produits alimentaires</li><li>- Pour le bar, mise en place adaptée du display</li><li>- Respect des dosages, des portions</li><li>- Choix approprié des méthodes de conservation des éléments préparés</li><li>- Maîtrise des normes d'hygiène et de sécurité</li></ul>
4- Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"><li>- Auto-contrôle du travail effectué</li><li>- Rangement approprié des produits alimentaires excédentaires</li><li>- Rangement approprié du matériel excédentaire</li><li>- Rangement approprié des outils de travail</li><li>- Evacuation adaptée des déchets</li><li>- Remise en ordre du poste de travail selon normes d'hygiène et consignes (procédure...)</li></ul>
5- Vérifier les espaces d'affichage à l'office	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vérification de la mise à jour des informations affichées (procédures, plannings, menus...)</li><li>- Vérification de la lisibilité et de l'accessibilité des informations</li><li>- Signalement des informations erronées</li><li>- Mémorisation des informations à jours</li></ul>

---

Code : SB - o6

Durée (h) : 60

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Accueillir le Vahiny (de la réservation au départ, satisfaction du client)

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Démarche orientée Vahiny
  - Connaissance des procédures d'accueil
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (fiches de fonction, procédure...)
- Environnement :
  - Dans les espaces d'accueil et de restauration (perron, hall, réception, restaurant, bar)
- Matériel :
  - Petit matériel de restauration
- Champ d'application :
  - Pour devancer et satisfaire les attentes du Vahiny
  - Pour manifester au Vahiny sa place centrale durant la durée de son séjour
  - Pour marquer positivement la mémoire du Vahiny et anticiper sa prochaine visite

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- 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 Vahiny (commentaires...)

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Procédures d'accueil
  - Informations liées à l'établissement
  - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
  - Mémorisation personnalisée du Vahiny
- Habilités :
  - Manipulation adroite des instruments dédiés à l'accueil (téléphone, informatique, portes...)
  - Déplacement souple et agile
- Attitudes :
  - Présentation et apparence irréprochables
  - Promptitude à aller au devant du Vahiny (physiquement, oralement)
  - Gestuelle adaptée à l'accueil et maîtrisée

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hygiène corporelle irréprochable</li><li>- Soins apportés à l'apparence physique</li><li>- Choix appropriés de la tenue professionnelle</li><li>- Vérification ordonnée des espaces d'accueil et de restauration (sol, décoration, éclairage...)</li></ul>
2- Accueillir le Vahiny avant sa venue	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtrise de la communication téléphonique</li><li>- Maîtrise de la communication orale</li><li>- Maîtrise de la communication non-verbale</li><li>- Maîtrise des outils de réservation</li><li>- Mémorisation des réservations, des demandes particulières du Vahiny</li><li>- Aptitude à reconnaître un Vahiny déjà venu (habitué, résident)</li><li>- Communication efficace et efficiente des informations</li></ul>
3- Accueillir le Vahiny à son arrivée	<ul style="list-style-type: none"><li>- Expression orale et non-verbale appropriées</li><li>- Maîtrise de la gestuelle d'accueil</li><li>- Rappel, s'il y a lieu, des éléments issus de la réservation</li><li>- Aptitude d'adaptation à toute modification de la réservation (nombre de personnes, heure, souhaits...)</li><li>- Aptitude à répondre aux questions du Vahiny, ou à faire appel à un responsable si besoin</li><li>- Aptitude à délivrer une qualité d'accueil conforme aux procédures internes</li><li>- Aptitude à délivrer une qualité d'accueil constante</li><li>- Aptitude à escorter le Vahiny selon sa demande (restaurant, bar...) jusqu'à son installation</li></ul>
4- Accueillir le Vahiny pendant son séjour	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à reconnaître un Vahiny résidant dans l'établissement (hôtel, séminaire...)</li><li>- Aptitude à saluer de façon personnalisée un Vahiny résidant dans l'établissement</li><li>- Aptitude à saluer un Vahiny inconnu lorsqu'on le croise dans l'établissement</li><li>- Accueil personnalisé du Vahiny résident à chacune de ses visites sur un point de vente</li></ul>
5- Accueillir le Vahiny à son départ	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtrise de la communication orale</li><li>- Maîtrise de la communication non-verbale et de la gestuelle</li><li>- Capacité à s'enquérir de la satisfaction du Vahiny</li><li>- Capacité à prendre note, à mémoriser et à communiquer les commentaires du Vahiny</li><li>- Aptitude à faire appel à un responsable en cas de litige</li><li>- Capacité à rester d'humeur égale face aux commentaires et attitudes du Vahiny</li><li>- Maîtrise de la prise de congé du Vahiny</li></ul>



Code : SB - 07

Durée (h) : 60

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Conseiller le Vahiny (menus, carte, produits) et prendre la commande

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Démarche informative et commerciale
  - Connaissance des produits, maîtrise des prestations
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, menus, cartes)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (restaurant, bar, terrasse, au téléphone)
- Matériel :
  - Supports de cartes et menus, carnet à bons, stylo
- Champ d'application :
  - Pour répondre aux attentes du vahiny
  - Pour répondre aux objectifs commerciaux de l'établissement

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- 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

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - 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...)
- Habiletés :
  - Capacité à écrire lisiblement sur un carnet de bons
  - Aptitudes à vendre des prestations (force de proposition)
- Attitudes :
  - Présentation et apparence irréprochables
  - Juste proximité physique du Vahiny
  - Gestuelle adaptée à la prise de commande et maîtrisée
  - Honnêteté (composition des prestations...)

## REFERENTIEL DE FORMATION

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée</li><li>- Vérification avec le Chef de cuisine de la validité des prestations</li><li>- Vérification ordonnée des supports de cartes et menus (fond et forme)</li><li>- Préparation et fonctionnalité du matériel de prise de commande</li></ul>
2- Présenter les supports de vente au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtrise de la préséance pour la présentation des supports</li><li>- Respect de l'ordre de présentation des différents supports (carte des boissons, des mets, des vins...)</li><li>- Capacité à réagir positivement aux questions spontanées du Vahiny</li></ul>
3- Conseiller le Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtrise du temps laissé au Vahiny pour faire son choix</li><li>- Mémoire fidèle des prestations disponibles</li><li>- Capacité à répondre aux questions techniques du Vahiny liées aux prestations</li><li>- Prise d'initiative dans la suggestion de prestations</li><li>- Capacité à suggérer des prestations à la demande du Vahiny</li><li>- Pertinence des suggestions faites au Vahiny (demande spécifique, accord mets &amp; vins...)</li><li>- Aptitude à faire appel à un responsable en cas de doute</li></ul>
4- Prendre la commande (boissons, mets, vins)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect du vocabulaire approprié à la prise de commande</li><li>- Maîtrise de la préséance pour la prise de commande</li><li>- Maîtrise des questions complémentaires à la prise de commande (cuissons...)</li><li>- Fidélité de la transcription de la commande</li><li>- Reformulation exacte de la commande</li><li>- Aptitude à faire une suggestion complémentaire</li><li>- Collecte des supports de vente et prise de congé du Vahiny</li></ul>
5- Rester à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à rassurer le Vahiny dans l'attente des prestations commandées</li><li>- Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de changement d'avis du Vahiny</li><li>- Capacité à suggérer des prestations complémentaires</li></ul>

Code : SB - o8

Durée (h) : 24

**ENONCE DE LA COMPETENCE**

Transmettre les commandes des mets et des boissons

**CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Démarche informative
  - Maîtrise de la communication inter-service
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (commande orale, bon de commande)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (restaurant, bar, cuisine, office, caisse)
- Matériel :
  - Bons de commande, stylo (terminal informatique ou interphone, dans certains cas)
- Champ d'application :
  - Pour informer l'ensemble des services concernés par la demande du Vahiny
  - Pour lancer la production des prestations commandées par le Vahiny

**CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- 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

**CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - 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 :
  - Rapidité et mobilité
  - Diction audible et précise
- Attitudes :
  - Gestuelle adaptée à la transmission d'une commande
  - Respect du responsable de chaque service concerné par la commande

**ELEMENTS DE LA COMPETENCE**

1- Se préparer et préparer le poste de travail

**CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- 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)

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

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

---

Code : SB - o8

Durée (h) : 24

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Transmettre les commandes des mets et des boissons

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Démarche informative
  - Maîtrise de la communication inter-service
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (commande orale, bon de commande)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (restaurant, bar, cuisine, office, caisse)
- Matériel :
  - Bons de commande, stylo (terminal informatique ou interphone, dans certains cas)
- Champ d'application :
  - Pour informer l'ensemble des services concernés par la demande du Vahiny
  - Pour lancer la production des prestations commandées par le Vahiny

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- 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

### CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - 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 :
  - Rapidité et mobilité
  - Diction audible et précise
- Attitudes :
  - Gestuelle adaptée à la transmission d'une commande
  - Respect du responsable de chaque service concerné par la commande

### ELEMENTS DE LA COMPETENCE

1- Se préparer et préparer le poste de travail

### CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- 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)

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- 2- Transmettre la commande des boissons
- 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
- 
- 3- Transmettre la commande des mets
- 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 (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
- 
- 4- Transmettre la commande à la caisse
- 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, nbre de pax)
  - Annonce des informations spécifiques (tarif spécial, VIP, prestation offerte...)
  - Attente de confirmation de la part du responsable du lieu de facturation
- 
- 5- Rester à l'écoute 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 annoncer l'évolution de la fréquentation aux responsables de production
-

Code : SB - 09

Durée (h) : 72

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer un service des mets simple - Mode à l'assiette (restaurant, banquet)

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Cœur de métier du serveur-barman
  - Maîtrise des normes de service des prestations commandées
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (annonce, bon de commande)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (cuisine, restaurant, bar, terrasse)
- Matériel :
  - Plateau, chariot, console, guéridon, liteau (cloche, parfois)
- Champ d'application :
  - Pour satisfaire la commande du Vahiny
  - Pour un service à l'assiette dans un contexte de restaurant, snack, banquet

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- 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

### CONNAISSANCES, HABLETES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - 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...)
  - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
- Habiletés :
  - 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
- Attitudes :
  - 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

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée</li><li>- Préparation de la table des Vahiny en vue du service des mets en cours d'élaboration</li><li>- Préparation de la console/du guéridon en vue du service des mets en cours d'élaboration</li><li>- Mémorisation des mets restant à servir</li><li>- Mémorisation des Vahiny destinataires de chaque mets commandé</li></ul>
2- Réclamer les mets en cuisine	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à identifier le temps de préparation des mets commandés</li><li>- Capacité à se renseigner auprès du Chef de cuisine sur l'état des mets en cours d'élaboration</li><li>- Aptitude à renseigner de façon adaptée le Vahiny sur le temps d'attente de sa commande</li><li>- Réclamation des mets attendus auprès du Chef de cuisine</li><li>- Choix du vocabulaire technique de réclamation des mets</li></ul>
3- Enlever les mets de la cuisine	<ul style="list-style-type: none"><li>- Choix du moyen de transport des mets depuis la cuisine jusqu'au Vahiny</li><li>- Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges</li><li>- Aptitude à équilibrer la charge transportée (à la main, sur plateau)</li><li>- Attente de la confirmation du Chef de cuisine pour enlever les mets</li><li>- Choix du vocabulaire technique d'enlèvement des mets</li><li>- Respect des techniques d'enlèvement des mets</li></ul>
4- Transporter les mets jusqu'au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect du trajet de transport des mets ("marche en avant")</li><li>- Choix du vocabulaire d'annonce de transport de mets</li><li>- Anticipation des obstacles sur le trajet de transport des mets (marches...)</li><li>- Respect du code de croisement des autres personnel en service</li><li>- Gestion efficace et efficiente du temps de transport des mets</li><li>- Anticipation d'un plan de travail pour déposer les mets, si nécessaire</li></ul>



## REFERENTIEL DE FORMATION

---

---

5- Servir les mets au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mémoire exacte de la destination de chaque mets (table, Vahiny)</li><li>- Respect des normes de service des mets à l'assiette (préséance, sens du service...)</li><li>- Respect des normes de service des éléments complémentaires (saucière...)</li><li>- Annonce des mets servis à chaque Vahiny (nom, composition, détails spécifiques)</li><li>- Ecoute de la confirmation du Vahiny sur l'adéquation du plat à sa commande</li><li>- Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny</li></ul>
6- Rester à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de changement d'avis du Vahiny</li><li>- Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du Vahiny</li><li>- Capacité à suggérer des prestations complémentaires</li></ul>
7- Débarrasser la table	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de débarrassage des assiettes et matériels complémentaires</li><li>- Identification du timing adapté au débarrassage</li><li>- Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage</li></ul>

---

Code : SB - 10

Durée (h) : 60

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer la préparation et le service des boissons du restaurant sans alcool

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Production et service de boissons froides et chaudes sans alcool (eaux, jus, sodas, cafés...)
  - Connaissance des produits
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (annonce, bon de commande)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (office, restaurant, bar, terrasse)
- Matériel :
  - Plateau, litéau, limonadier, seau et pied, vasque
- Champ d'application :
  - Pour satisfaire la commande du Vahiny
  - Pour un service de boissons sans alcool dans le cadre d'un repas

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- 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

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - 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...)
- Habiletés :
  - 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 :
  - 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

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée</li><li>- Préparation du poste de travail en vue du service (office, bar)</li><li>- Préparation de la table des Vahiny en vue du service des boissons commandées</li><li>- Préparation de la console/du guéridon en vue du service des boissons du restaurant</li><li>- Mémorisation des boissons restant à servir</li><li>- Mémorisation des Vahiny destinataires de chaque boisson commandée</li></ul>
2- Préparer les boissons froides du restaurant	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à gérer le temps de préparation des boissons froides</li><li>- Choix du matériel spécifique à la préparation de chaque boisson froide</li><li>- Choix du matériel complémentaire au service des boissons froides commandées</li><li>- Contrôle de la conformité qualitative de chaque boisson (température, propreté...)</li><li>- Contrôle de la conformité quantitative de la préparation à la commande du Vahiny</li></ul>
3- Préparer les boissons chaudes du restaurant	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à gérer le temps de préparation des boissons chaudes</li><li>- Choix du matériel spécifique à la préparation de chaque boisson chaude</li><li>- Choix du matériel complémentaire au service des boissons chaudes commandées</li><li>- Contrôle de la conformité qualitative de chaque boisson (température, propreté...)</li><li>- Contrôle de la conformité quantitative de la préparation à la commande du Vahiny</li></ul>
4- Enlever les boissons de leur lieu de préparation	<ul style="list-style-type: none"><li>- Choix du moyen de transport des boissons</li><li>- Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges</li><li>- Aptitude à équilibrer la charge transportée (sur plateau)</li><li>- Attente de la confirmation du préparateur de boissons (s'il est différent) pour les enlever</li><li>- Choix du vocabulaire technique d'enlèvement des boissons (si le préparateur est différent)</li><li>- Respect des techniques d'enlèvement des boissons</li></ul>

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

5- Transporter les boissons jusqu'au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect du trajet de transport des boissons ("marche en avant")</li><li>- Choix du vocabulaire d'annonce de transport de boissons</li><li>- Attention portée aux obstacles présents sur le trajet de transport des boissons (marches...)</li><li>- Respect du code de croisement des autres personnel en service</li><li>- Gestion efficace et efficiente du temps de transport des boissons</li><li>- Anticipation d'un plan de travail pour déposer les boissons, si nécessaire</li></ul>
6- Servir les boissons froides et/ou chaudes au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mémoire exacte de la destination de chaque boisson (table, Vahiny)</li><li>- Respect des normes de service des boissons (ouverture de bouteille, préséance, sens du service...)</li><li>- Respect des normes de service des éléments complémentaires (réserve de glaçons, sucrier...)</li><li>- Annonce des boissons servies à chaque Vahiny (nom, détails spécifiques)</li><li>- Ecoute de la confirmation du Vahiny sur l'adéquation des boissons à sa commande</li><li>- Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny</li></ul>
7- Rester à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à rassurer le Vahiny dans l'attente des prestations commandées</li><li>- Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de changement d'avis du Vahiny</li><li>- Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du Vahiny</li><li>- Capacité à suggérer des prestations complémentaires</li></ul>
8- Débarrasser la table	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de débarrassage des verres, des bouteilles, des tasses...</li><li>- Identification du timing adapté au débarrassage</li><li>- Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage</li><li>- Respect des procédures et normes de nettoyage, séchage, rangement des verres</li></ul>

---

Code : SB - 11

Durée (h) : 36

**ENONCE DE LA COMPETENCE**

Effectuer un service des mets simple - Mode buffet, cocktail, pauses

**CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Maîtrise des normes de service pour des manifestations à fort effet visuel
  - Evolution au milieu d'un nombre conséquent de Vahiny
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (feuille de fonction, procédure, réservation)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (restaurant, salle de banquet, salle de séminaire, terrasse)
- Matériel :
  - Plateau, chariot, console, guéridon, buffet
- Champ d'application :
  - Pour des prestations festives, business
  - Pour des prestations à durée limitée, à l'intention d'un nombre conséquent de Vahiny

**CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Maîtrise des différentes techniques de transport de plateaux, plats, assiettes, verres
- Connaissance précise de chaque mets servi
- Respect de la mission assignée au sein de l'équipe de service
- Attitude et présentation irréprochables
- Rapidité de service, mobilité, efficacité

**CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - Procédures de service des Vahiny en mode buffet, plateau
  - Techniques de transport des mets
  - Procédures d'approvisionnement des mets sur buffet, au plateau
  - Connaissance précise de chaque mets servi (nom, origine des produits, composition...)
  - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
- Habiletés :
  - Rapidité et mobilité
  - Adresse dans le port et la manipulation des matériels de transport de mets
  - Capacité à se protéger de la chaleur des plats (mains, poignets)
  - Capacité à porter et à équilibrer des charges importantes
  - Endurance en station debout, endurance à la marche
- Attitudes :
  - Présentation et attitude irréprochables, posture droite et élégante, souplesse, mobilité
  - Gestuelle adaptée au service des mets en présence d'un nombre conséquent de Vahiny
  - Contrôle et maîtrise des expressions/signes de fatigue physique
  - Réactivité à la demande d'un responsable, d'un vahiny

## REFERENTIEL DE FORMATION

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée</li><li>- Connaissance détaillée de la fiche de fonction (nom du Vahiny, prestations prévues, timing...)</li><li>- Préparation matérielle adaptée de la console, du buffet, de l'office en vue du service</li><li>- Répartition logique et fonctionnelle des tâches, des rôles au sein de l'équipe</li><li>- Vérification des points techniques avec le Chef de Cuisine (prestations, recharges, timing...)</li><li>- Vérification des espaces de service avant l'arrivée des Vahiny (propreté, éclairage, décoration, matériel...)</li></ul>
2- Accueillir le Vahiny à son arrivée	<ul style="list-style-type: none"><li>- Expression orale et non-verbale appropriées</li><li>- Maîtrise de la gestuelle d'accueil</li><li>- Aptitude à délivrer une qualité d'accueil conforme aux procédures internes</li><li>- Aptitude à délivrer à chaque Vahiny une qualité d'accueil constante</li><li>- Attitude pro-active de présentation des prestations au Vahiny</li><li>- Aptitude à escorter chaque Vahiny selon sa demande (placement, buffet, commodités...)</li></ul>
3- Enlever les mets en cuisine	<ul style="list-style-type: none"><li>- Attente de la confirmation du Chef de cuisine pour enlever les mets</li><li>- Choix du vocabulaire technique d'enlèvement des mets</li><li>- Respect des techniques d'enlèvement des mets</li></ul>
4- Enlever les mets en office	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des mets à enlever</li><li>- Respect des techniques d'enlèvement des mets</li><li>- Respect des règles d'hygiène et de sécurité dans la manipulation des mets</li><li>- Respect des normes de traitement des éventuels déchets</li><li>- Respect des normes de liaison chaude et/ou de liaison froide</li></ul>
5- Assurer le transport des mets	<ul style="list-style-type: none"><li>- Choix du moyen de transport des mets depuis la cuisine, l'office jusqu'au Vahiny</li><li>- Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges</li><li>- Aptitude à équilibrer la charge transportée (à la main, sur plateau)</li><li>- Respect du trajet de transport des mets ("marche en avant")</li><li>- Choix du vocabulaire d'annonce de transport de mets</li><li>- Anticipation des obstacles sur le trajet de transport des mets (marches...)</li><li>- Respect du code de croisement des autres personnel en service</li><li>- Gestion efficace et efficiente du temps de transport des mets</li><li>- Attitude et présentation irréprochables</li><li>- Anticipation d'un plan de travail pour déposer les mets, si nécessaire</li></ul>

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

5- Servir les mets au plateau	<ul style="list-style-type: none"><li>- Anticipation des obstacles sur le trajet de transport des mets (marches...)</li><li>- Qualité d'écoute de la demande du Vahiny</li><li>- Respect des normes de service des mets au plateau</li><li>- Maîtrise du vocabulaire de service des mets</li><li>- Annonce des mets servis à la demande du Vahiny (nom du mets, composition...)</li><li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny</li><li>- Capacité à rester d'humeur égale face aux commentaires et attitudes du Vahiny</li><li>- Maîtrise de la prise de congé du Vahiny</li><li>- Respect des normes d'hygiène et de sécurité pour disposer les mets sur le buffet</li></ul>
6- Servir les mets au buffet	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mémoire exacte de la destination de chaque mets</li><li>- Respect des normes d'hygiène et de sécurité pour disposer les mets sur le buffet</li><li>- Attitude et présentation irréprochables</li><li>- Respect des normes de service des mets à la pince</li><li>- Respect des normes de service des éléments complémentaires (condiments, sauces...)</li></ul>
7- Etre à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Qualité d'écoute de la demande du Vahiny</li><li>- Respect de la commande du Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de changement d'avis du Vahiny</li><li>- Annonce des mets servis à chaque Vahiny (nom, composition, détails spécifiques)</li><li>- Maîtrise du vocabulaire de service des mets</li><li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny</li><li>- Aptitude à faire appel à un responsable en cas de litige</li><li>- Capacité à rester d'humeur égale face aux commentaires et attitudes du Vahiny</li><li>- Maîtrise de la prise de congé du Vahiny</li></ul>
8- Débarrasser la table	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de débarrassage des assiettes et matériels complémentaires</li><li>- Identification du timing adapté au débarrassage</li><li>- Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage</li></ul>

---

**Code : SB - 12**

**Durée (h) : 60**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer la préparation et le service des cocktails et des boissons du bar

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Maîtrise des normes de préparation des prestations de bar
  - Evolution dans un espace de travail confiné
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (fiche technique, commande, procédure...)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (restaurant, bar, terrasse)
- Matériel :
  - Petit matériel de bar, plateau, lитеau
- Champ d'application :
  - Pour des prestations servies hors repas
  - Pour des prestations servies dans le cadre d'un repas

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Organisation du poste de travail
- Maîtrise des techniques de confection des cocktails de base
- Maîtrise des techniques de transport et de service des boissons
- Attitude et présentation irréprochables
- Rapidité de service, mobilité, efficacité

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Ensemble des boissons classiques délivrées dans le cadre du bar
  - Boissons de base entrant dans la composition des cocktails
  - Denrées de base entrant dans la composition des cocktails
  - Matériel de confection et de service des cocktails
  - Règles d'hygiène et de sécurité dans la manipulation des produits alimentaires
  - Réglementation en vigueur relative à la distribution d'alcool
  - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
- Habiletés :
  - Rapidité et mobilité
  - Adresse dans la manipulation du petit matériel de bar
  - Capacité à porter et à équilibrer des boissons sur plateau
  - Endurance en station debout, endurance à la marche
- Attitudes :
  - Présentation et attitude irréprochables, posture droite et élégante, souplesse, mobilité
  - Gestuelle adaptée au service des boissons au bar, au restaurant
  - Contrôle et maîtrise des expressions/signes de fatigue physique
  - Disponibilité (service du Vahiny au comptoir, information du Vahiny)



## REFERENTIEL DE FORMATION

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée</li><li>- Connaissance détaillée de la carte des boissons</li><li>- Préparation adaptée du petit matériel de bar, des plans de travail, du comptoir</li><li>- Réassort et mise en place des boissons, des denrées alimentaires relatives au bar</li><li>- Consultation du Chef de Cuisine pour les éventuelles préparations apéritives (tapas...)</li><li>- Vérification des espaces de service avant l'arrivée des Vahiny (propreté, éclairage, décoration...)</li></ul>
2- Prendre connaissance de la commande du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Compréhension de la commande du Vahiny</li><li>- Confirmation orale des prestations commandées</li><li>- Aptitude à prioriser les commandes par ordre chronologique et/ou d'importance</li></ul>
3- Préparer les prestations commandées	<ul style="list-style-type: none"><li>- Choix adapté des produits à mettre en œuvre</li><li>- Respect de la fiche technique de chaque préparation</li><li>- Maîtrise des étapes de confection de chaque préparation</li><li>- Respect des règles d'hygiène et de sécurité dans la manipulation des produits alimentaires</li><li>- Respect des règles d'hygiène et de sécurité dans la manipulation des différents matériels</li><li>- Aptitude à mettre en œuvre plusieurs préparations simultanément</li><li>- Aptitude à réaliser des demandes particulières du Vahiny</li><li>- Organisation du poste de travail au fil des préparations</li><li>- Maintien du poste de travail en état de propreté conforme aux normes de la profession</li></ul>
4- Enlever les boissons préparées	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des commandes à enlever</li><li>- Attente de la confirmation du barman pour enlever les boissons</li><li>- Choix du vocabulaire technique d'enlèvement des boissons</li><li>- Respect des techniques d'enlèvement des boissons</li></ul>

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

5- Assurer le transport des boissons	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à équilibrer la charge transportée sur plateau</li><li>- Respect du trajet de transport des boissons ("marche en avant")</li><li>- Choix du vocabulaire d'annonce de transport de boissons</li><li>- Anticipation des obstacles sur le trajet de transport des boissons (marches...)</li><li>- Respect du code de croisement des autres personnel en service</li><li>- Gestion efficace et efficiente du temps de transport des boissons</li><li>- Attitude et présentation irréprochables, démarche souple et mobile, posture droite et élégante</li><li>- Anticipation d'un plan de travail pour déposer les mets, si nécessaire</li></ul>
6- Servir les boissons au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mémoire exacte de la destination de chaque boisson (table, Vahiny)</li><li>- Respect des normes de service des boissons (préséance, sens du service...)</li><li>- Respect des normes de service des éléments complémentaires (réserve de glace, sucrier...)</li><li>- Annonce des boissons servies à chaque Vahiny (nom, détails spécifiques)</li><li>- Ecoute de la confirmation du Vahiny sur l'adéquation de la boisson à sa commande</li><li>- Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny</li></ul>
7- Rester à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de changement d'avis du Vahiny</li><li>- Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du Vahiny</li><li>- Capacité à suggérer des prestations complémentaires</li></ul>
8- Débarrasser la table	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de débarrassage des verres, des bouteilles</li><li>- Identification du timing adapté au débarrassage</li><li>- Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage</li><li>- Respect des procédures et normes de nettoyage, séchage, rangement des verres</li></ul>

---

**Code : SB - 13**

**Durée (h) : 60**

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer un service de mets élaboré (anglaise, française, russe...)

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Cœur de métier du serveur-barman
  - Maîtrise des normes de service des prestations commandées
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (annonce, bon de commande)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (cuisine, restaurant, bar, terrasse)
- Matériel :
  - Plateau, chariot, console, guéridon, liteau (cloche, parfois)
- Champ d'application :
  - Pour satisfaire la commande du Vahiny
  - Pour un service élaboré dans un contexte de restaurant traditionnel

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect de la destination des mets
- Maîtrise des différentes techniques de transport des plats
- Maîtrise des différentes techniques de service élaboré
- Connaissance approfondie de chaque mets servi
- Soins apportés aux manipulations techniques des plats et denrées
- Respect des règles de préséance
- Rapidité de service

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - 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...)
  - Techniques de service élaboré (française, anglaise, russe)
  - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
- Habiletés :
  - Rapidité et mobilité
  - Adresse dans le port des plats et la manipulation des matériels de transport de mets
  - Capacité à se protéger de la chaleur des plats, des matériels

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

diffuseurs de chaleur

- Résistance tactile à la chaleur (mains, poignets)
- Capacité à porter et à équilibrer des charges importantes
- Adresse dans les manipulations techniques en présence des Vahiny
- Endurance en station debout, endurance à la marche

• Attitudes :

- 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

### ELEMENTS DE LA COMPETENCE

### CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

1- Se préparer et préparer le poste de travail

- 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

2- Réclamer les mets en cuisine

- Aptitude à identifier le temps de préparation des mets commandés
- Capacité à se renseigner auprès du Chef de cuisine 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

3- Enlever les mets de la cuisine

- Choix du moyen de transport des mets depuis la cuisine jusqu'au Vahiny
- 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

4- Transporter les mets jusqu'au Vahiny

- Respect du trajet de transport des mets ("marche en avant")
- Choix du vocabulaire d'annonce de transport de mets
- Anticipation des obstacles sur le trajet de transport des mets

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

- (marches...)
- Respect du code de croisement des autres personnel en service
  - Gestion efficace et efficiente du temps de transport des mets
  - Anticipation d'un plan de travail pour déposer les mets, si nécessaire
- 5- Servir les mets à l'anglaise, à la française
- Mémoire exacte de la destination de chaque mets (table, Vahiny)
  - Organisation du guéridon/de la console en vue du service
  - Respect des normes de service des mets au plat (préséance, sens du service...)
  - Pour le service à l'anglaise, dextérité dans la manipulation des couverts de service
  - Respect de la posture de service à proximité du Vahiny
  - Respect des normes de service des éléments complémentaires (sauce...)
  - 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
- 6- Servir les mets à la russe (au guéridon)
- Mémoire exacte de la destination de chaque mets (table, Vahiny)
  - Organisation du guéridon en vue du service
  - Maîtrise des techniques de découpage (viandes, poissons, fruits...)
  - Maîtrise des techniques de flambage (viandes, desserts...)
  - Maîtrise des techniques de préparations à froid (tartares, sauces...)
  - Maîtrise des techniques de dressage à l'assiette
  - Respect des normes de service des mets à l'assiette (préséance, sens du service...)
  - Annonce des mets servis à chaque Vahiny (nom, composition, détails spécifiques)
  - Respect des normes de service des éléments complémentaires (sauce...)
  - Ecoute de la confirmation du Vahiny sur l'adéquation du plat à sa commande
  - Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny
- 7- Débarrasser la table
- Respect des procédures de débarrassage des assiettes et matériels complémentaires
  - Identification du timing adapté au débarrassage
  - Respect des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage
-

Code : SB - 13

Durée (h) : 60

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer un service de mets élaboré (anglaise, française, russe...)

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Cœur de métier du serveur-barman
  - Maîtrise des normes de service des prestations commandées
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (annonce, bon de commande)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (cuisine, restaurant, bar, terrasse)
- Matériel :
  - Plateau, chariot, console, guéridon, liteau (cloche, parfois)
- Champ d'application :
  - Pour satisfaire la commande du Vahiny
  - Pour un service élaboré dans un contexte de restaurant traditionnel

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect de la destination des mets
- Maîtrise des différentes techniques de transport des plats
- Maîtrise des différentes techniques de service élaboré
- Connaissance approfondie de chaque mets servi
- Soin apporté aux manipulations techniques des plats et denrées
- Respect des règles de préséance
- Rapidité de service

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - 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...)
  - Techniques de service élaboré (française, anglaise, russe)
  - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
- Habiletés :
  - Rapidité et mobilité
  - Adresse dans le port des plats et la manipulation des matériels de transport de mets
  - Capacité à se protéger de la chaleur des plats, des matériels diffuseurs de chaleur
  - Résistance tactile à la chaleur (mains, poignets)
  - Capacité à porter et à équilibrer des charges importantes
  - Adresse dans les manipulations techniques en présence des Vahiny
  - Endurance en station debout, endurance à la marche
- Attitudes :
  - Présentation et attitude irréprochables, posture droite et élégante, souple, mobilité
  - Juste proximité physique du Vahiny
  - Gestuelle adaptée au service des mets
  - Contrôle et maîtrise des expressions/signes de fatigue physique

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée</li><li>- Préparation de la table des Vahiny en vue du service des mets en cours d'élaboration</li><li>- Préparation de la console/du guéridon en vue du service des mets en cours d'élaboration</li><li>- Mémorisation des mets restant à servir</li><li>- Mémorisation des Vahiny destinataires de chaque mets commandé</li></ul>
2- Réclamer les mets en cuisine	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à identifier le temps de préparation des mets commandés</li><li>- Capacité à se renseigner auprès du Chef de cuisine sur l'état des mets en cours d'élaboration</li><li>- Aptitude à renseigner de façon adaptée le Vahiny sur le temps d'attente de sa commande</li><li>- Réclamation des mets attendus auprès du Chef de cuisine</li><li>- Choix du vocabulaire technique de réclamation des mets</li></ul>
3- Enlever les mets de la cuisine	<ul style="list-style-type: none"><li>- Choix du moyen de transport des mets depuis la cuisine jusqu'au Vahiny</li><li>- Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges</li><li>- Aptitude à équilibrer la charge transportée (à la main, sur plateau)</li><li>- Attente de la confirmation du Chef de cuisine pour enlever les mets</li><li>- Choix du vocabulaire technique d'enlèvement des mets</li><li>- Respect des techniques d'enlèvement des mets</li></ul>
4- Transporter les mets jusqu'au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect du trajet de transport des mets ("marche en avant")</li><li>- Choix du vocabulaire d'annonce de transport de mets</li><li>- Anticipation des obstacles sur le trajet de transport des mets (marches...)</li><li>- Respect du code de croisement des autres personnel en service</li><li>- Gestion efficace et efficiente du temps de transport des mets</li><li>- Anticipation d'un plan de travail pour déposer les mets, si nécessaire</li></ul>

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

5- Servir les mets à l'anglaise, à la française	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mémoire exacte de la destination de chaque mets (table, Vahiny)</li><li>- Organisation du guéridon/de la console en vue du service</li><li>- Respect des normes de service des mets au plat (préséance, sens du service...)</li><li>- Pour le service à l'anglaise, dextérité dans la manipulation des couverts de service</li><li>- Respect de la posture de service à proximité du Vahiny</li><li>- Respect des normes de service des éléments complémentaires (saucière...)</li><li>- Annonce des mets servis à chaque Vahiny (nom, composition, détails spécifiques)</li><li>- Ecoute de la confirmation du Vahiny sur l'adéquation du plat à sa commande</li><li>- Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny</li></ul>
6- Servir les mets à la russe (au guéridon)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mémoire exacte de la destination de chaque mets (table, Vahiny)</li><li>- Organisation du guéridon en vue du service</li><li>- Maîtrise des techniques de découpage (viandes, poissons, fruits...)</li><li>- Maîtrise des techniques de flambage (viandes, desserts...)</li><li>- Maîtrise des techniques de préparations à froid (tartares, sauces...)</li><li>- Maîtrise des techniques de dressage à l'assiette</li><li>- Respect des normes de service des mets à l'assiette (préséance, sens du service...)</li><li>- Annonce des mets servis à chaque Vahiny (nom, composition, détails spécifiques)</li><li>- Respect des normes de service des éléments complémentaires (saucière...)</li><li>- Ecoute de la confirmation du Vahiny sur l'adéquation du plat à sa commande</li><li>- Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny</li></ul>
7- Débarrasser la table	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de débarrassage des assiettes et matériels complémentaires</li><li>- Identification du timing adapté au débarrassage</li><li>- Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage</li></ul>

---



**Code : SB - 14**  
**Durée (h) : 72**

**ENONCE DE LA COMPETENCE**

Effectuer le service des vins

**CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Service des différentes catégories de vins
  - Connaissance des produits et des techniques de service spécifiques
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (annonce, bon de commande)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (cave, office, restaurant, bar, terrasse)
- Matériel :
  - Plateau, lитеau, limonadier, seau et pied, vasque, panier...
- Champ d'application :
  - Pour satisfaire la commande du Vahiny
  - Pour un service de vin dans le cadre d'un repas

**CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- 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

**CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - 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 :
  - Rapidité et mobilité
  - Adresse dans la manipulation, la préparation, le transport et le service des vins
- Attitudes :
  - 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

## REFERENTIEL DE FORMATION

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée</li><li>- Préparation du poste de travail en vue du service (office, bar)</li><li>- Vérification des vins disponibles avant le service</li><li>- Préparation de la table des Vahiny en vue du service des vins commandés</li><li>- Préparation de la console/du guéridon en vue du service des vins</li><li>- Mémorisation des vins à servir</li><li>- Mémorisation des Vahiny destinataires des vins commandés</li></ul>
2- Préparer les vins	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à gérer le temps de préparation des vins</li><li>- Choix du matériel spécifique à la préparation des vins</li><li>- Choix du matériel complémentaire au service des vins (verres spécifiques, limonadier...)</li><li>- Contrôle de la conformité qualitative de chaque vin (température, propreté...)</li><li>- Contrôle de la conformité quantitative de la préparation à la commande du Vahiny</li></ul>
3- Enlever les vins de leur lieu de préparation	<ul style="list-style-type: none"><li>- Choix du moyen de transport des boissons</li><li>- Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges</li><li>- Attente de la confirmation du préparateur de boissons (s'il est différent) pour les enlever</li><li>- Choix du vocabulaire technique d'enlèvement des boissons (si le préparateur est différent)</li><li>- Respect des techniques d'enlèvement des boissons</li></ul>
4- Transporter les vins jusqu'au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect du trajet de transport des boissons ("marche en avant")</li><li>- Choix du vocabulaire d'annonce de transport de boissons</li><li>- Attention portée aux obstacles présents sur le trajet de transport des boissons (marches...)</li><li>- Respect du code de croisement des autres personnel en service</li><li>- Gestion efficace et efficiente du temps de transport des boissons</li><li>- Anticipation d'un plan de travail pour déposer les boissons, si nécessaire</li></ul>

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

---

5- Servir les vins au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mémoire exacte de la destination de chaque vin (table, Vahiny)</li><li>- Respect des normes de service des vins à la bouteille (présentation, ouverture, dégustation, préséance, sens du service...)</li><li>- Respect des normes de service des vins au verre (présentation, préséance, sens du service...)</li><li>- Ecoute de la confirmation du Vahiny sur l'adéquation des boissons à sa commande</li><li>- Vigilance pour assurer le suivi (remplissage des verres...)</li><li>- Choix du vocabulaire de prise de congé du Vahiny</li></ul>
7- Rester à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de changement d'avis du Vahiny</li><li>- Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du Vahiny</li><li>- Capacité à suggérer des prestations complémentaires</li></ul>
8- Débarrasser la table	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des procédures de débarrassage des verres, des bouteilles</li><li>- Identification du timing adapté au débarrassage</li><li>- Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage</li></ul>

---

Code : SB - 15

Durée (h) : 24

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer des opérations de facturation et d'encaissement

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Démarche commerciale
  - Connaissance des tarifs pratiqués par l'établissement
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, menus, cartes, bons de commande)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration (restaurant, bar, terrasse)
- Matériel :
  - Cartes et menus, bons de commande, facturier, calculette, stylo (parfois informatique)
- Champ d'application :
  - Pour conclure le service des prestations délivrées au Vahiny
  - Pour répondre aux objectifs commerciaux de l'établissement

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- 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

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - 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 :
  - Capacité à écrire lisiblement sur un facturier
  - Aptitudes à calculer mentalement et rapidement
- Attitudes :
  - 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...)

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée</li><li>- Vérification ordonnée des supports de cartes et menus (fond et forme)</li><li>- Préparation et fonctionnalité du matériel de facturation et d'encaissement</li></ul>
2- Préparer la facture	<ul style="list-style-type: none"><li>- Collecte de l'ensemble des éléments nécessaires à la facturation (bons de commande...)</li><li>- Vérification de la cohérence des informations (N° table, nombre de Vahiny...)</li><li>- Exactitude des calculs</li><li>- Propreté de la présentation écrite, lisibilité des éléments facturés</li><li>- Relecture de la facture avant sa distribution</li><li>- Conditionnement de la facture selon les normes de la profession, les procédures internes</li></ul>
3- Présenter la facture au Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identification du Vahiny destinataire de la facture</li><li>- Gestuelle de remise de la facture à son destinataire</li><li>- Aptitude à répondre aux questions du Vahiny</li><li>- Aptitude à expliquer les éléments de la facture</li></ul>
4- Procéder à l'encaissement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Capacité à proposer les différents modes de paiements acceptés par l'établissement</li><li>- Réactivité au mode de paiement proposé par le Vahiny</li><li>- Maîtrise de l'encaissement en espèce et de la restitution de monnaie</li><li>- Maîtrise de l'encaissement par chèque</li><li>- Maîtrise de l'encaissement par carte bancaire</li><li>- Respect du vocabulaire approprié à l'encaissement</li></ul>
5- Rester à l'écoute du Vahiny	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à sonder la satisfaction du Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le Vahiny</li><li>- Capacité à réagir en cas de litige (appeler un responsable, apporter une correction...)</li><li>- Capacité à réagir en cas de litige (appeler un responsable, apporter une correction...)</li><li>- Aptitude à prendre congé du Vahiny</li></ul>

Code : SB - 16

Durée (h) : 24

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Participer à la gestion des approvisionnements

### CONTEXTE DE REALISATION

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consignes :</li> <li>• Supports de référence :</li> <li>• Environnement :</li> <li>• Matériel :</li> <li>• Champ d'application :</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Démarche de gestion des pare-stocks</li> <li>- A partir de données verbales, écrites (consignes, inventaire, réquisition)</li> <li>- Dans les espaces de liés à la restauration (économat, cave, lingerie, office, réserve, bar)</li> <li>- Documents internes</li> <li>- Pour anticiper l'activité commerciale</li> <li>- Pour participer à la gestion du service, de l'établissement</li> </ul> |
|--|--|

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Exactitude des inventaires
- Utilisation adaptée des outils de gestion de stock
- Respect des procédures d'approvisionnement
- Capacité à anticiper l'activité commerciale
- Honnêteté, discrétion
- Rapidité, efficacité

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

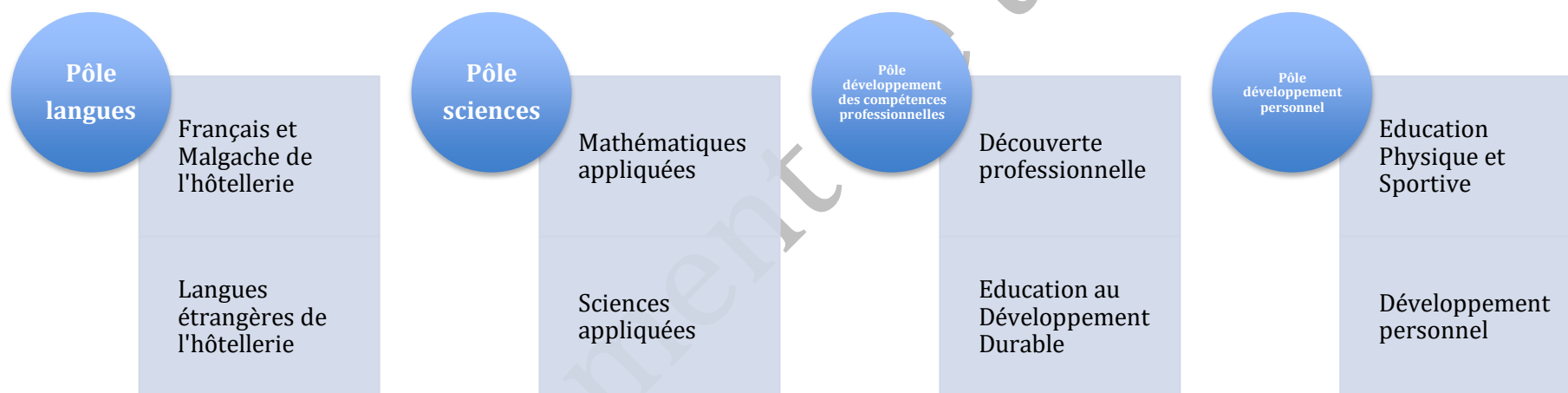
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissances :</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensemble des boissons d'office et de bar</li> <li>- Ensemble des denrées d'office et de bar</li> <li>- Ensemble des petits matériels d'office et de bar</li> <li>- Documents internes (procédures, check-lists, bons de réquisition, fiches d'inventaire)</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habiletés :</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à prévoir les manquants</li> <li>- Capacité à transporter, répartir, ranger les articles réquisitionnés</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attitudes :</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efficacité, mobilité</li> <li>- Communication inter-services</li> <li>- Honnêteté (calculs, respect des biens matériels, respect des procédures...)</li> </ul>   |

## REFERENTIEL DE FORMATION

---

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée, tenue professionnelle adaptée</li><li>- Vérification ordonnée des ventes réalisées</li><li>- Vérification ordonnée des pare-stocks et des inventaires correspondants</li><li>- Vérification ordonnée des prévisions d'activités</li><li>- Consultation du responsable des lieux d'approvisionnement</li><li>- Préparation du matériel adapté à l'approvisionnement</li></ul>
2- Préparer les réquisitions	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consignation des besoins (boissons, denrées alimentaires, accessoires, petit matériel, linge)</li><li>- Vérification de la cohérence des besoins exprimés</li><li>- Identification des personnes destinataires de chaque réquisition</li><li>- Communication des réquisitions</li></ul>
3- Gérer les éléments réquisitionnés	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vérification des produits obtenus avec la réquisition initiale</li><li>- Affectation appropriée des produits obtenus</li><li>- Respect des règles d'hygiène et de sécurité dans la manipulation des produits alimentaires</li><li>- Respect des règles d'hygiène et de sécurité dans la manipulation des différents matériels</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)</li><li>- Rapidité, efficacité et efficience de travail</li></ul>

### 3.3 Programme de l'Enseignement Général Appliqué





3.2.1 Pôle sciences : mathématiques et sciences appliquées

**EGA : Mathématiques appliquées**

**Durée : 69 heures**

**Objectifs :** En situation professionnelle, savoir :

- faire des calculs numériques simples en utilisant des entiers naturels et des nombres en écriture décimale et fractionnaire
- se repérer sur un axe ou dans un plan
- utiliser des suites de nombres proportionnelles
- résoudre une équation du premier degré
- faire des calculs statistiques simples
- faire des calculs commerciaux simples
- calculer des intérêts simples
- faire des calculs simples de probabilité

**Remarques :**

- Chaque séquence commencera par une évaluation diagnostique des ressources
- Les activités de calcul numérique feront l'objet d'exercices de calcul mental 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.

REFERENTIEL DE FORMATION

Séquences d'apprentissage	Ressources	Exemples d'activités en situation professionnelle
<b>Premier Semestre</b>		
A l'issue du premier semestre de formation, l'apprenant sera capable de maîtriser les grands repères du calcul numérique, du repérage et de la proportionnalité et de les appliquer à des situations professionnelles.		
<p><b>Calcul numérique</b> Durée conseillée : 10 heures</p>	<p>Quatre opérations Opérations sur les nombres en écriture décimale Comparaison de nombres en écriture décimale Nombres en écriture fractionnaire Valeur numérique d'une expression littérale</p>	<p>Calcul de la durée d'un trajet Calcul de la durée d'exécution d'une tâche Rangement de températures dans l'ordre croissant ou décroissant Calcul de pourcentages Calcul issu d'une proportionnalité (recettes, produits ménagers) 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</p>
<p><b>Repérage</b> Durée conseillée : 6 heures</p>	<p>Lecture d'un tableau numérique (simple ou à double entrée) Se repérer sur un axe Se repérer dans un plan muni d'un repère orthogonal Utiliser des représentations graphiques</p>	<p>Lecture d'un tableau statistique Lecture d'une tableau de proportionnalité Lecture d'une règle ou d'un thermomètre gradué</p>
<p><b>Proportionnalité</b> Durée conseillée : 7 heures</p>	<p>Suites de nombres proportionnelles Fonctions linéaires</p>	<p>Conversion de monnaies (Ariary-Franc Malgache-Euros) Calcul de la variation de l'intérêt d'un capital</p>

## REFERENTIEL DE FORMATION

<b>Deuxième Semestre</b>		
A l'issue du deuxième semestre de formation, l'apprenant sera capable d'appliquer des compétences mathématiques à la situation d'un gérant d'un établissement hôtelier.		
<b>Equations et problèmes du premier degré</b> Durée conseillée : 10 heures	Opérations sur les monômes et les polynômes Résolution d'une équation du type : $ax+b=c$ où $x$ est l'inconnue	Evaluation des frais pour un restaurateur Equations et problèmes appliqués aux métiers de base de l'hôtellerie-restauration
<b>Calculs commerciaux</b> Durée conseillée : 6 heures	Déterminer un coût, un prix, une remise, une taxe, une marge, un taux, un coefficient multiplicateur	Calcul permettant de compléter une facture, un bon de commande Réalisation d'un devis approximatif
<b>Probabilités</b> Durée conseillée : 7 heures	Déterminer les langages des ensembles. Déterminer l'arbre des parties Calculer le cardinal d'un ensemble Calculer la probabilité des événements Utiliser et construire des tableaux de répartition de fréquences	Calculs de probabilité sur le remplissage d'un restaurant

Document de travail

REFERENTIEL DE FORMATION

<b>Troisième Semestre</b>		
A l'issue du troisième semestre de formation, l'apprenant sera capable de mobiliser compétences mathématiques dans des situations de calcul financier.		
<b>Données statistiques et représentations</b> Durée conseillée : 8 heures	Statistiques à un caractère (ou à une variable) Lecture de données Déterminer le maximum, le minimum d'une série numérique Représenter par un diagramme Calculer la moyenne d'une série Interpréter les sommes par lignes ou par colonnes Calculer les fréquences	Claculs sur la base de données économiques Calculs sur l'utilisation des produits/de l'énergie dans un établissement hôtelier
<b>Calculs statistiques</b> Durée conseillée : 8 heures	Calculer la moyenne d'une série Interpréter les sommes par lignes ou par colonnes Calculer les fréquences	
<b>Intérêts simples</b> Durée conseillée : 7 heures	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	Calculs utilisant les placements de la micro-finance Représentation graphique du montant d'un intérêt en fonction de la durée du placement Exploitation de graphiques représentant le montant d'un intérêt en fonction de la durée du placement Est-il intéressant de rembourser par anticipation un emprunt ?

**EGA : Sciences appliquées à la nutrition et aux équipements**

**Durée : 69 heures**

**Objectif :** En situation professionnelle, savoir appliquer des connaissances scientifiques :

- à l'hygiène
- à la nutrition
- à l'utilisation des locaux et des équipements professionnels

**Remarques :**

- Chaque séquence comportera des séances d'apprentissages de base (ressources scientifiques) précédant leur intégration dans des situations professionnelles (activités et évaluation)
- L'enseignant pourra commencer chaque séquence par une évaluation diagnostique des acquis du collègue
- Chaque séquence fera l'objet d'une évaluation de fin de séquence qui évaluera les connaissances scientifiques des élèves et leur capacité à les mobiliser dans une situation professionnelle de l'hôtellerie-restauration.
- Pour l'ensemble des séquences, l'enseignant collectera, autant que possible, des documents trouvés dans l'hôtel-restaurant d'application
- Les agents de contamination des aliments et les agents vecteur de maladies dans les unités d'hébergement pourront être complétés par les informations apportées par l'Institut Pasteur d'Antananarivo ([www.pasteur.mg](http://www.pasteur.mg))
- Il est recommandé d'inclure une formation aux premiers secours dans la séquence sur les risques professionnels

**Ressources :**

<http://maths-sciences.ac-rouen.fr/ressources/cap.php>  
<http://pedagogie.ac-toulouse.fr/biotech-sante-envir>  
<http://www2.ac-lyon.fr/enseigne/sbssa/spip.php?rubrique74>  
<http://sossociences.free.fr>  
<http://sbssa.discip.ac-caen.fr/spip.php?rubrique52>  
<http://formateur69.free.fr/plan.htm>

REFERENTIEL DE FORMATION

Séquences d'apprentissage	Ressources scientifiques	Activités en situation professionnelle et évaluation de fin de séquence
<p><b>Premier Semestre - Sciences appliquées à l'hygiène et à la prévention (23 heures)</b>                      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.</p>		
<p><b>Quelle est l'origine des contaminations et des maladies dans une hôtel-restaurant ?</b>                      Durée conseillée de la séquence : 9 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notions de contamination initiale et de contamination au cours de la fabrication</li> <li>- Conditions de multiplication des bactéries (<i>salmonelles</i>, <i>staphylococcus aureus</i>, <i>clostridium perfringens</i>)</li> <li>- Diversité des micro-organismes : définition d'une bactérie, d'un virus, d'un champignon microscopique et énumération des paramètres favorables ou défavorables au développement de micro-organismes)</li> <li>- Caractéristiques d'une eau potable et dangers de l'utilisation d'une eau non potable</li> <li>- Présentation des différents agents chez les insectes : acariens, puces, punaises, poux, agents de la gale, larves, etc.</li> <li>- Présentation des principaux parasites, oxyures, agents du paludisme, etc.</li> </ul>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de présenter les agents vecteurs de maladies dans les unités d'hébergement (micro-organismes, insectes, parasites)</li> <li>- de présenter le mode de contamination des aliments</li> <li>- de présenter les conditions favorisant la multiplication des bactéries</li> </ul>
<p><b>Quelles contaminations, quelles maladies ?</b>                      Durée conseillée de la séquence : 5 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toxi-infection alimentaire : identification des signes caractéristiques d'une intoxication alimentaire, de la bactérie responsable, des aliments contaminés et du mode de contamination</li> <li>- Parasitoses alimentaires : énoncé des principaux parasites</li> <li>- Définition du pouvoir pathogène des micro-organismes</li> <li>- Indication des troubles et des conséquences de la présence d'insectes et de parasites (allergies, paludisme, ...)</li> </ul>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de repérer les signes d'une intoxication alimentaire</li> <li>- de formuler des mesures à prendre face à ce risque</li> <li>- d'identifier les risques liés à la présence de micro organismes, d'insectes et de parasites</li> </ul>
<p><b>Comment prévenir les contaminations et les maladies ?</b>                      Durée conseillée de la séquence : 9 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Justification du port de la tenue professionnelle et des étapes de la procédure du lavage des mains</li> <li>- 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</li> <li>- Justification de la réglementation sur la chaîne du froid et la chaîne du chaud : liaison chaude, liaison froide, remise en température</li> <li>- Justification des mesures pour la maîtrise des risques liés à l'exposition des produits en salle de restaurant et en vitrine</li> </ul>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour le personnel, pour les locaux et pour le matériel</li> <li>- pour la réception et le stockage des denrées</li> <li>- pour le respect des températures des denrées</li> <li>- pour les produits exposés en salle et en vitrine (réfrigérées ou non)</li> <li>- pour les plats cuisinés à l'avance</li> </ul>

REFERENTIEL DE FORMATION

<b>Deuxième Semestre - Sciences appliquées à l'alimentation (23 heures)</b> A la fin du deuxième semestre de formation, l'apprenant sait appliquer des connaissances scientifiques à la nutrition		
<b>Quels sont les constituants des aliments ?</b> Durée conseillée de la séquence : 8 heures	- 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	Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables : - 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)
<b>Quel est l'apport énergétique des aliments ?</b> Durée conseillée de la séquence : 5 heures	Classification des aliments Valeur énergétique des aliments	Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables : - de repérer les groupes d'aliments - de calculer leur valeur énergétique
<b>Qu'est-ce qu'une alimentation équilibrée ?</b> Durée conseillée de la séquence : 10 heures	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	Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables : - de proposer une répartition journalière des apports conseillés pour l'organisme humain en tenant compte de la modification des besoins alimentaires - de répartir les rations en fonction des situations - de formuler les conséquences d'un déséquilibre nutritionnel

REFERENTIEL DE FORMATION

Troisième Semestre - Sciences appliquées aux locaux et équipements professionnels (23 heures)		
A la fin du premier semestre de formation, l'élève sait appliquer des connaissances scientifiques à l'utilisation des équipements professionnels.		
<p><b>Comment l'hôtel-restaurant est-il alimenté en énergie ?</b> Durée conseillée de la séquence : 8 heures</p>	<p>Rappel des principales grandeurs utilisées en électricité Réglementation et contrôle de la sécurité liés à l'utilisation des équipements</p>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de distinguer les différents équipements</li> <li>- de repérer les structures et les éléments de sécurité</li> <li>- de lire des plaques signalétiques d'appareils et de notices techniques (tension, intensité, puissance)</li> <li>- de calculer une consommation électrique pour une activité professionnelle donnée</li> <li>- de se repérer sur un plan d'ensemble des locaux</li> </ul>
<p><b>Comment les appareils de cuisson fonctionnent-ils ?</b> Durée conseillée de la séquence : 8 heures</p>	<p>Démarche pour l'étude d'un appareil Notions de thermodynamique</p>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de définir la fonction d'usage d'un appareil</li> <li>- de repérer les fonctions des organes des appareils de cuisson</li> <li>- d'identifier les étapes à respecter pour décrire le fonctionnement d'un appareil de cuisson</li> </ul>
<p><b>Comment prévenir les risques professionnels ?</b> Durée conseillée de la séquence : 7 heures</p>	<p>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 et protection) <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"> <li>- d'analyser une situation à risque (risques électriques, liés aux combustibles gazeux, à l'activité physique)</li> <li>- de nommer les mesures de prévention</li> <li>- d'indiquer les gestes de secours en cas d'accident</li> <li>- éventuellement, d'appliquer les gestes de premiers secours</li> </ul>



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

#### EGA : Français de l'hôtellerie

Durée : 138 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 cuisine 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-retour 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 renvoyé 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 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

REFERENTIEL DE FORMATION

Situation professionnelle	Savoir-faire communicatifs associés	Compétence linguistique	Grammaire FRA	Grammaire MLG	Lexique	Attitude et connaissances particulières	
<b>Premier semestre - Se préparer au service (46 heures)</b>							
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	<b>Se préparer au service</b>	Renseigner et se renseigner sur l'emplacement ou la manière d'utiliser un produit, une machine	P.O. / C.E.	-Les adverbes interrogatifs <i>où</i> et <i>comment</i> - Les prépositions de lieu - Les conjonctions de coordination - Les adjectifs ( <i>couleurs</i> et <i>formes</i> ) - L'impératif singulier - La quantité - La nominalisation ( <i>lavage, rinçage, nettoyage, utilisation, ...</i> )	mpisolo manontany "aiza?" , "manao ahoana?" , "atao ahoana?" , " ahoana no fomba + asa tiana hatao? Inona no atao raha/ raha ohatra ka + izay zavatra tiana hatao amin'ny filazam-potoana ho avy, ve? . mpisolo toerana . mpamari-toetra . Filaza mandidy	- 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 - L'impératif - Il y a	- Ny mpisolo " izay" - Filaza mandidy mampitandrina - Misy + ...	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..."	mpanampy"aza"+hadino +mpanoritra+matoante ny...	Le champ lexical <i>du lieu de travail et de son matériel</i>	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	Tokony+ filazam-potoana ho avy +ve	Les clients (groupe, nationalités, famille, VIP...)	Curiosité, attention, mémoire, concentration, précision

REFERENTIEL DE FORMATION

Unité 5	Servir	Ecouter une commande	C.O. / P.E.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le conditionnel du verbe <i>prendre, aimer</i></li> <li>- Les prépositions <i>et, avec, sans</i></li> <li>- Les expressions de la quantité (<i>un peu de, beaucoup...</i>)</li> <li>- Le futur proche</li> </ul>	<p>Mba anaovy+anaran-tsakafo+azafady. Matoanteny: (tsy)misy, (tsy) asiana.. mpamari-toetra: mamy, masira, masiaka.</p>	Les noms de plats, de boissons	<p>Ecoute, attention</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidité, lisibilité, précision</li> <li>- orthographe, abréviations</li> </ul>
Unité 6		Comprendre et donner une précision sur la composition / cuisson d'un plat	P.O / C.O.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le conditionnel des verbes <i>vouloir et aimer</i>.</li> <li>- Les adjectifs possessifs</li> <li>- Décrire avec <i>C'est / Ce sont / Dans ... il y a</i></li> <li>- Les adjectifs démonstratifs</li> <li>- Les pronoms relatifs <i>qui, que et dont</i></li> <li>- Les prépositions à (<i>aux, à la</i>), et <i>de</i></li> <li>- Le comparatif et les expressions de comparaison (<i>ça ressemble à, c'est comme... </i>)</li> </ul>	<p>Mba+filaza mandidy.....azafady mpisolo tena mpamari-toetra</p>	Le goût, la texture, la cuisson, la découpe, la présentation dans l'assiette, la température	<p>Souci de précision, de clarté, donner envie de manger</p>
Unité 7		Présenter un plat	P.O.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les présentatifs <i>voici et voilà, ça c'est</i></li> <li>- Les articles définis</li> </ul>	<p>mpisolo manondro. - Mampifandray</p>	Noms de plats, de boissons	<p>Diction claire, audible, discrète et rythmée.</p>

Savoir-faire à dominante malgache en situation professionnelle

REFERENTIEL DE FORMATION

			Objectifs linguistiques			Objectifs socioculturels	
Situation professionnelle	Savoir-faire communicatifs associés	Compétence linguistique	Grammaire FRA	Grammaire MLG	Lexique	Attitude; connaissances particulières	
<b>Deuxième Semestre - Interagir avec un clientèle francophone et malgachophone (46 heures)</b>							
A la fin du deuxième semestre de formation, l'élève sait interagir avec une clientèle francophone et malgachophone.							
Unité 8	<b>Interagir avec la clientèle</b>	Accueillir, remercier, saluer le client	P.O / C.O.	- C'est / il est - verbe être - L'impératif	Filaza mandidy (mandrosoa, veloma) Mpisolo manontany (manao ahoana) matoanteny: misaotra	Formules de salutations; L'identité;	Connaissance de quelques codes culturels, le sourire, la courtoisie, le regard, la voix
Unité 9		Demander la permission de faire quelque chose	P.O	- La phrase interrogative - Les verbes <i>pouvoir</i> , <i>déranger</i> , <i>placer</i> , <i>installer</i> , <i>vouloir</i> , <i>débarrasser</i> , <i>apporter</i> , <i>poser</i> , <i>ouvrir</i> , <i>ramasser</i> - Les prépositions de lieu	Azo atao ve ny + matoanteny mpanao na sehatra....? -matoanteny: manelingelina. mpanampy: te	Les verbes du service	Politesse, comprendre et accepter le refus
Unité 10		Entretenir une courte conversation	C.O. / P.O.	- Les phrases interrogatives - Les phrases complexes courantes - Les connecteurs logiques - Les connecteurs temporels	- Mpampiankina sy ny karazany ary ny lanjany - Mpisolo fotoana	- La famille, les études, la ville, la météo, Madagascar	- Discretion, ouverture - connaissances générales sur sa ville, sa région...
Unité 11		S'excuser (et proposer de résoudre un problème)	P.O	- La forme négative: <i>ne ... pas, ne ... plus, ne ... rien, ne ... jamais</i> - les verbes regretter, s'excuser, être désolé	matoanteny"miala"+tsiny+m pampiankina (raha)+matoanteny Mety ve raha+matoanteny. Azafady( raha)...	Les expressions de l'approbation	Le calme, l'écoute, l'aide
Unité 12		Comprendre un signe/geste	C.G.	/		Le service	Codes culturels

REFERENTIEL DE FORMATION

Unité 13	Répondre à des questions relatives aux services de l'hôtel	P.O / C.O.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les articles définis/indéfinis</li> <li>- <i>Il y a</i>, verbes <i>avoir</i> et <i>disposer</i></li> <li>- heure, date et nombres</li> <li>- Les prépositions de lieu</li> </ul>	mpisolo toerana ora, daty , isa matoanteny"misy" mpanamy filaza"tsy"	Les différents services de l'hôtel	La précision
Unité 14	Suggérer et proposer (un service, un plat...)	P.O. / C.O.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les verbes <i>conseiller</i>, <i>proposer</i>, <i>suggérer</i>, <i>recommander</i></li> <li>- Les pronoms personnels indirects.</li> <li>- La phrase interrogative</li> <li>- verbe <i>désirer</i>, <i>aimer</i>, <i>servir</i>, <i>falloir</i>, <i>proposer</i> au présent de l'indicatif</li> </ul>	tsara raha+.....+no mpisolo tena "matoanteny""manana"" , ""misy""""tsy misy"" mpamari- toetra""tsara""mamy"" , "" masira"" mpisolomanontany""inona"" +kianteny""no""(inona no atao ho anao?)"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- à la table: Le vin (robe, nez, bouche), des plats spécifiques (pour les enfants, les allergiques...)</li> <li>- en chambre: traitement du linge(repassage, laver...)</li> <li>- en cuisine: des plats à associer, entrée + plat, plat+ dessert...</li> </ul>	Délicatesse, bienveillance Politesse, respect

 Savoir-faire à dominante malgache en situation professionnelle

REFERENTIEL DE FORMATION

	Situation professionnelle	Savoir-faire communicatifs associés	Compétence linguistique	Objectifs linguistiques			Objectifs socioculturels
				Grammaire FRA	Grammaire MLG	Lexique	Attitude et connaissances particulières
<b>Troisième Semestre - Interagir avec le personnel de l'hôtel (46 heures)</b>							
A la fin du troisième semestre de formation, l'élève peut interagir, en français et en malgache, dans les différentes situations professionnelles.							
Unité 15	<b>Suivre des règles</b> 8 heures	S'informer sur le règlement intérieur	C.E.	- Les verbes devoir, falloir au présent - l'impératif du verbe veiller à - il est + les adjectifs <i>interdit, défendu, obligatoire, recommandé + de + infinitif</i> - la nominalisation - Les verbes pronominaux	Tsy maintsy+matoanteny azo atao ny+matoanteny Mpanampy"tokony"	Les verbes liés à l'hygiène	Professionalisme, 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	daty ora	Les services et les professions de l'hôtel	Les idéogrammes, les abréviations

REFERENTIEL DE FORMATION

Unité 17	Interagir avec les autres membres du personnel 8 heures	Comprendre une remarque et une consigne	C.O.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les verbes <i>devoir, falloir</i> au présent</li> <li>- La phrase négative</li> <li>- C'est + adverbe</li> <li>- L'impératif</li> <li>- Les articulateurs logiques: <i>d'abord, après, ensuite, à la fin</i></li> <li>- Le futur proche</li> <li>- L'expression du but (simple)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mpanampy: "tsy", tsy maintsy", "tokony"</li> <li>- Filaza mandidy</li> <li>- Teny savily: voalohany , faharoa, manaraka izany , farany,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les adverbes de qualité (bien, mal, mauvais...)</li> <li>- Les verbes d'actions liés à la profession (faire, préparer, se mettre à, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humilité, écoute, discipline</li> <li>- être réactif, attentif, concentré</li> </ul>
Unité 18		Demander des explications	P.O.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les interrogations totales et partielles (avec "<i>comment</i>").</li> <li>- Les verbes <i>falloir, pouvoir, devoir</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Mpisolo manontany</li> <li>. Mpanampy afaka , tokony , tsy maintsy</li> </ul>	Les verbes d'actions liés à la profession ( <i>faire, préparer, ajouter, ...</i> )	La précision, le détail
Unité 19		Demander et répondre à une demande d'information sur l'avancée du travail	C.O. / P.O.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le phrase interrogative</li> <li>- Les verbes <i>commencer, terminer,, finir, préparer, ...</i> au passé composé</li> <li>- Les adverbes <i>bientôt, presque, encore</i></li> <li>- Dire l'heure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mpisolo manontany+no ....?</li> <li>'- Mpisolo tena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les verbes d'actions</li> <li>- Les adverbes <i>bientôt, presque, encore</i></li> </ul>	Ecoute, honnêteté
Unité 20		Signaler une difficulté	C.O.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- les verbes <i>réussir à , arriver à, pouvoir, à la forme négative</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mpanampy filaza "tsy"</li> <li>- tambinteny "loatra", "intsony"</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'interrogation totale</li> <li>- Les verbes <i>aider, pouvoir, venir, porter, remplacer, ranger...</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afaka + manampy+ mpisolo tena +ve</li> <li>- + mpisolo tena?</li> <li>- mpanampy "afaka"</li> <li>"azonao+atao+ve+mpanoroitra +matoanteny</li> <li>- tsy mampaninona +mpisolo - tena+mpanoroitra+matoanteny ...?</li> </ul>	Le matériel et les tâches de la profession.	Audace, humilité

REFERENTIEL DE FORMATION

Unité 22		Interagir avec des fournisseurs	P.O.	- La forme impersonnelle ( <i>il faut, il manque</i> ) - les adverbes <i>déjà, encore</i> - les verbes <i>avoir, prendre au présent et au passé composé</i>		Les noms d'aliments, les lieux de rangement	Politesse, honnêteté, efficacité, vérification
Unité 23	Gérer les approvisionnements 7 heures	Ecouter / apporter un signalement, sur l'état des stocks	C.O. / P.O. / P.E.	- Il y a, il n'y a pas, Il n'y a plus de; Il reste seulement, il manque... - La date - Les nombres	- "mpanampy""efa"".....sisa +ny; mpamari-toetra; mpamariti'isa." - misy, tsy misy - anarana+kianteny"no"+sisa - "matoanteny""lany"" - mpanampy filaza""tsy""+misy...intsony - kianteny""no""+sisa." - ny daty - Ny isa -ny habetsahany - ny hatsarany	- Les noms de produits (d'entretien, alimentaires, de service) - Les quantités ( <i>bouteilles, boîtes, sachets, sacs, pots, paquets, bidon...</i> ) - L'état ( <i>cassé, abîmé, perdu...</i> )	- Concentration, attention, mémoire, honnêteté - Lecture d'un tableau, écriture précise et concise
Unité 24	<b>Se faire valoir NB - Cette séquence sera traitée pendant les cours de découverte professionnelle</b>	Rédiger un CV et une lettre de motivation; mener un entretien d'embauche	P.E. / P.O.	- Les connecteurs logiques de l'argumentation	ny pampamifandray	- Les formules de salutation, de politesse	Motivation, clarté, bonne tenue, honnêteté, politesse

Savoir-faire à dominante malgache en situation professionnelle



## REFERENTIEL DE FORMATION

### EGA : Langues étrangères de l'hôtellerie

Durée : 138 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
<b>First semester - Guest Rooms (46 hours)</b>		
At the end of the first semester, the student can suggest hotel services to customers, describe guest rooms and respond to simple guest demands.		
<b>Unit 1</b>	<b>Introducing Hospitality English : Discovering the hotel</b>	Describing hotel facilities Describing the departments and positions in a hotel Giving directions to guest facilities Suggesting hotel services Reading a floor plan
<b>Unit 2</b>	<b>Visiting guest rooms</b>	Describing guest bedrooms and facilities Describing bathroom and contents Describing cleaning equipment and supplies
<b>Unit 3</b>	<b>Providing customer care</b>	Enter a guest room politely Respond to a guest for more supplies Respond to instructions for servicing the room
<b>Unit 4</b>	<b>Providing room service</b>	Describe room services Providing breakfast services

REFERENTIEL DE FORMATION

<b>Second semester - At the restaurant (46 heures)</b> At the end of the second semester, the student can suggest hotel services to customers, describe guest rooms and repond 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
<b>Third semester - In the kitchen (46 heures)</b> 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 ustensils 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

## REFERENTIEL DE FORMATION

### 3.2.3 Pôle développement des compétences professionnelles : éducation au développement durable et découverte professionnelle

#### EGA : Education au Développement Durable

Durée : 69 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

REFERENTIEL DE FORMATION

Séquences d'apprentissage	Connaître	Rechercher	Agir
<b>Premier Semestre (23 heures)</b>			
Au premier semestre, 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.			
<b>Introduction à l'éducation au développement durable</b> Durée conseillée : 1 heure	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		
<b>Gérer les ressources : les ressources végétales</b> Durée conseillée : 11 heures Thématique conseillée : le déboisement ou le bois de rose	Les forêts à Madagascar Les cycles de croissance des arbres Le réchauffement climatique Les croyances et les traditions liées à la forêt Le déboisement au Moyen Age Le déboisement au Brésil	<b>1- Recherche documentaire</b> Une exploitation sylvicole dans un pays du Nord <b>2- Exposé ou intervention</b> 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
<b>Partager les biens publics mondiaux de demain : la santé</b> Durée conseillée : 11 heures Thématique conseillée : les maladies environnementales	Histoire de la tuberculose Etude de la tuberculose Géographie de la santé (inégalité dans l'accès au soin)	<b>1- Recherche documentaire</b> Une maladie environnementale dans un pays du Nord <b>2- Exposé ou intervention</b> Un projet d'amélioration de l'accès aux soins, si possible contre la tuberculose. Fonction d'une mutuelle de santé.	Ecrire un article pour défendre un meilleur accès aux soins

REFERENTIEL DE FORMATION

Séquences d'apprentissage	Connaître	Rechercher	Agir
<b>Deuxième Semestre (23 heures)</b>			
Au deuxième semestre, l'enseignant travaillera sur des thématiques plus proches de sa future situation professionnelle.			
<b>Travailler au développement humain : maîtriser les transports</b> Durée conseillée : 11 heures Thématique conseillée : les transports urbains	Le réseau des transports à Madagascar Le réseau des transports en France Histoire des moyens de transports Les gaz d'échappement	<b>1- Recherche documentaire</b> L'amélioration de la qualité environnementale des moyens de transport dans un pays du Nord (réduction des gaz d'échappement, covoiturage, ...) <b>2- Exposé ou intervention</b> 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> )
<b>Gérer les ressources : les ressources animales</b> Durée conseillée : 12 heures Thématique conseillée : l'alimentation en viande	Géographie de l'élevage Les coutumes et traditions liées à l'élevage à Madagascar Biologie animale : les bovidés	<b>1- Recherche documentaire</b> Elevage intensif et consommation de viande dans un pays du Nord <b>2- Exposé ou intervention</b> L'exportation des zébus de Madagascar	Affichage sur une alimentation équilibrée, comprenant un apport plus important en viande
<b>Bilan d'étape : le développement durable en situation professionnelle</b> Durée conseillée : 1 heure	Application du développement durable à la situation professionnelle Présentation des thématiques du dernier semestre		

REFERENTIEL DE FORMATION

Séquences d'apprentissage	Connaître	Rechercher	Agir
<b>Troisième Semestre (23 heures)</b>			
Au troisième semestre, l'enseignant travaillera sur des thématiques en lien avec la future situation professionnelle des élèves.			
<p><b>Satisfaire les besoins d'aujourd'hui : l'alimentation</b> Durée conseillée : 8 heures Thématique conseillée : le riz</p>	<p>Géographie de la riziculture Biologie végétale : le riz Les coutumes et traditions liées à la riziculture Le système de riziculture intensif</p>	<p><b>1- Recherche documentaire</b> Le système de riziculture intensif en Asie <b>2- Exposé ou intervention</b> La riziculture intensive à Madagascar</p>	<p>Menus du restaurant d'initiation</p>
<p><b>Produire et consommer de façon durable : le traitement des déchets (réduire, réutiliser, recycler)</b> Durée conseillée : 8 heures Thématique conseillée : le tri des déchets</p>	<p>Histoire de l'industrialisation Biodégradabilité Un processus de recyclage organique Un processus de recyclage industriel La récupération</p>	<p><b>1- Recherche documentaire</b> Un traitement durable des déchets dans un pays du Nord <b>2- Exposé ou intervention</b> Un projet d'amélioration du traitement des déchets par une ONG ou une mairie</p>	<p>Affichage pour l'amélioration du processus de traitement des déchets dans l'hôtel-restaurant d'application</p>
<p><b>Comprendre la bio-diversité : la notion d'"éco-tourisme"</b> Durée conseillée : 7 heures Thématique conseillée : le tourisme villageois</p>	<p>Géographie du tourisme Les traditions de l'accueil dans les communautés rurales malgaches</p>	<p><b>1- Recherche documentaire</b> Le tourisme vert dans un pays du Nord <b>2- Exposé ou intervention</b> Une action de tourisme villageois dans la région</p>	<p>Promotion d'une action de tourisme villageois</p>

## REFERENTIEL DE FORMATION

### EGA : Découverte professionnelle

**Durée : 69 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
<b>Premier Semestre : connaissance du marché du travail, en partenariat avec la délégation de l'OMEF (23 heures)</b> A l'issue du premier semestre, 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.	
<b>Initiation à l'économie</b> Durée conseillée : 10 heures	La répartition sectorielle des activités économiques Le secteur primaire Le secteur secondaire Le secteur tertiaire
<b>Economie du tourisme</b> Durée conseillée : 9 heures	Caractéristiques à l'échelle mondiale Caractéristiques à l'échelle régionale Caractéristiques à l'échelle locale
<b>Analyse économique du marché de l'emploi à Madagascar</b> Durée conseillée : 4 heures	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

## REFERENTIEL DE FORMATION

<b>Deuxième Semestre : gestion d'une petite entreprise et éducation financière (23 heures)</b>	
A l'issue du deuxième semestre de formation, l'apprenant aura développé des compétences en termes d'éducation financière afin d'anticiper une éventuelle situation d'auto-entrepreneuriat	
<p><b>Découverte de la petite entreprise, les clés de sa réussite</b> Durée conseillée : 3 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le quotidien d'un petit entrepreneur (gestionnaire d'une hôtellerie), ses tâches, ses responsabilités</li> <li>- Les compétences et qualités pour être un "bon" petit entrepreneur = les mettre en relation avec ses propres compétences et qualités</li> <li>- 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</li> <li>Détail des 4 pédales : la formation sensibilise surtout aux 2 premières</li> </ul>
<p><b>Assurer le développement commercial de son entreprise</b> Durée conseillée : 7 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'étude de marché : on lance son entreprise en fonction des concurrents et des clients potentiels</li> <li>- Gagner des clients : qu'est-ce qui convainc les clients potentiels de venir chez nous ? =&gt; les 4 P (prix, produit/service, place, promotion)</li> <li>- Fidéliser ses clients : qu'est-ce qui convainc les clients de revenir chez nous ? =&gt; "le client est roi", l'accueil, le service, les techniques de fidélisation</li> </ul>
<p><b>Gérer l'argent de l'entreprise</b> Durée conseillée : 10 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les flux financiers de l'entreprise : recettes, dépenses, créances et dettes</li> <li>Risques pour l'entreprise de mal gérer ces flux financiers</li> <li>- 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)</li> <li>message important = L'argent dans la poche de l'entrepreneur est différente de l'argent dans la caisse de l'entreprise</li> <li>- 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 ?)</li> <li>- Que faire du profit ? Epargne, investissement, remboursement des dettes, améliorer son quotidien.</li> <li>Message important = j'épargne tous les jours pour que mon entreprise vive toujours</li> </ul>
<p><b>Organiser et piloter l'entreprise</b> Durée conseillée : 3 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> <li>- Les employés : quels profils recruter ? comment recruter ? comment organiser leur travail ? comment les évaluer, récompenser/sanctionner</li> <li>- Se fixer des objectifs pour faire avancer l'entreprise et se motiver (objectif SMART) - à adapter aux projets des élèves</li> </ul>



## REFERENTIEL DE FORMATION

<b>Troisième Semestre : intégration sur la marché du travail (23 heures)</b>	
A l'issue du troisième semestre de formation, l'apprenant aura développé les compétences nécessaire à une insertion réussie sur son lieu de stage et sur le marché du travail.	
<p><b>Transférer ses compétences dans des situations professionnelles</b>            Durée conseillée : 8 heures  <i>On prévoira 2 heures à la suite de chaque stage pour mettre en commun les expériences vécues par les élèves</i></p>	<p>Se préparer au stage professionnel : organisation, droits et devoirs            Le journal de bord du stage            S'adapter à des situations professionnelles différentes : des stratégies</p>
<p><b>S'intégrer sur le marché du travail : des compétences orales</b>            Durée conseillée : 6 heures, 2 heures étant réservées au débriefing après le stage</p>	<p>L'entretien d'embauche            Le positionnement vis-à-vis de ses supérieurs</p>
<p><b>S'intégrer sur le marché du travail : des compétences écrites</b>            Durée conseillée : 5 heures, 2 heures étant réservées au débriefing après le stage</p>	<p>Le CV            La lettre de motivation            Les réseaux professionnels</p>

Document de travail

*3.2.4 Pôle développement personnel : éducation physique et sportive et développement personnel*

**EGA : Education Physique et Sportive**

**Objectifs :** L'enseignement de l'Education Physique et Sportive doivent permettre aux élèves de développer :

- les habiletés psychomotrices et de communication
- les attitudes sur le plan personnel et interpersonnel

attendues au seuil d'entrée sur le marché du travail pour les métiers de base de l'hôtellerie-restauration

Cet enseignement permet en particulier :

- réaliser et orienter son activité physique en vue du développement et de l'entretien de soi
- adapter ses déplacements à des environnements variés et incertains
- réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique
- se préparer à réaliser une performance à une échéance donnée
- conduire et maîtriser un affrontement individuel et collectif

**Remarques :**

- Chaque séquence commencera par un échauffement qui sera progressivement conduit par les élèves
- Le professeur organisera des activités physiques en lien avec la future situation professionnelle des élèves ("courses de garçons de café", ...)

REFERENTIEL DE FORMATION

Semestre	Sport individuel	Sport collectif
<b>Premier Semestre</b>	<b>Cours de demi-fond</b>	<b>Basket-ball</b>
	Comprendre la relation entre la durée et l'intensité de l'effort pour parvenir à gérer au mieux ses efforts. Apprendre à mieux se connaître. Développer son cadre efficient c'est-à-dire se développer soi-même pour être bon au regard de ce que je suis.	Développer l'esprit d'équipe, sans négliger l'esprit d'initiative individuelle Respecter ses co-équipiers Développer le sens de l'effort individuel au service de la réussite du groupe Suivre individuellement une stratégie définie pour une groupe, l'équipe.
<b>Deuxième Semestre</b>	<b>Course de relais-vitesse</b>	<b>Football</b>
	Savoir créer des conditions de travail propices à la validation du travail par ses partenaires. Savoir réguler ses efforts en fonction de ceux de ses partenaires. Savoir prendre des informations en portant son attention sur ses partenaires.	Développer l'esprit d'équipe, sans négliger l'esprit d'initiative individuelle Respecter ses co-équipiers Développer le sens de l'effort individuel au service de la réussite du groupe Suivre individuellement une stratégie définie pour une groupe, l'équipe.
<b>Troisième Semestre</b>	<b>Acrosport</b>	<b>Rugby</b>
	Connaître les règles de sécurité de l'activité et les appliquer Choisir les figures qui permettent au groupe de réussir dans l'activité Développer la conscience de son propre corps (s'équilibrer, porter, ...) dans l'objectif de réussir une figure collectivement	Développer l'esprit d'équipe, sans négliger l'esprit d'initiative individuelle Respecter ses co-équipiers Développer le sens de l'effort individuel au service de la réussite du groupe Suivre individuellement une stratégie définie pour une groupe, l'équipe.

**EGA : Développement Personnel**

**Durée : 69 heures**

**Objectifs :**

Le programme de développement personnel doit permettre aux apprenants de développer leur personnalité, leur sens du concret, leur esprit critique et leur sens de l'autre dans leur milieu professionnel, grâce à des règles de savoir faire, mais surtout de savoir être au travail.

**Remarques :**

- Il sera préférable d'organiser des séances de deux heures toutes les deux semaines, plutôt qu'une heure par semaine, pour ne pas couper les séances.
- A chaque fin de séquence, une évaluation permet d'évaluer les apprenants. Il sera préférable d'organiser l'évaluation autour de quelques questions de réflexion abordées pendant le parcours pour faire réfléchir les apprenants, plutôt qu'un quizz

**Premier Semestre : PARCOURS SANTE/ HYGIENE**

A l'issue du premier semestre de formation, l'apprenant connaîtra les règles d'hygiène et de santé de base et aura davantage conscience du danger des conduites addictives.

<b>Séquences</b>	<b>Séances</b>	<b>Objectifs par séances</b>	<b>Nb heures</b>
<b>Prendre soin de soi</b>	1. Hygiène personnelle	> Appliquer les règles d'hygiène personnelle de base > Savoir s'adapter aux règles d'hygiène d'autres nationalités	6
	2. Ecouter son corps	> Connaître les différents cycles du sommeil > Etre capable de gérer sa fatigue	6
	3. Se soigner	> Connaître les différents éléments de la trousse à pharmacie > Appliquer les règles de base pour se soigner en cas de maladie bénigne > Connaître les différents professionnels de la santé	6
	4. L'équilibre nutritionnel	> Respecter un bon équilibre nutritionnel > Savoir s'adapter aux régimes alimentaires d'autres nationalités > Connaître les relations entre nourriture et religions	6
<b>Prévention des conduites addictives</b>	1. Les maladies liées à l'alimentation	> Connaître les principales maladies liées à une alimentation excessive ou à des carences alimentaires	6
	2. L'alcool et ses dangers	> Connaître les dangers liés à une consommation excessive d'alcool > Connaître les relations entre alcool et violence > Savoir réagir face à un client ivre	6
	3. Tabac et drogues	> Connaître les dangers liés à la consommation de tabac et de drogues > Connaître les solutions pour sortir de la dépendance	6
<b>Total heures</b>			42

## REFERENTIEL DE FORMATION

<b>Deuxième Semestre : PARCOURS EDUCATION AFFECTIVE ET SEXUELLE</b>			
<p>A l'issue du deuxième semestre de formation, l'apprenant aura reçu des clés pour construire sa vie relationnelle, affective et sexuelle: il aura une meilleure connaissance de son corps et sera conscient de ses responsabilités face à lui même et face aux autres.</p> <p>NB: Il sera préférable de faire quelques séances en séparant garçons et filles si le besoin s'en fait ressentir</p>			
Séquences	Séances	Objectifs par séances	Nb heures
<b>Homme/ femme, différents mais complémentaires</b>	1. Mieux se connaître	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître ses forces et ses faiblesses et savoir gérer ses émotions</li> <li>&gt; Etre capable de résister aux pressions: savoir dire non</li> </ul>	6
	2. Mieux connaître l'autre	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différences physiques chez l'homme et chez la femme</li> <li>&gt; Connaître les différences psychologiques et affectives chez l'homme et chez la femme</li> </ul>	6
	3. Les relations sexuelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Savoir "comment ça marche"</li> <li>&gt; Donner un sens à sa sexualité</li> <li>&gt; Connaître les conditions préalables à une relation sexuelle épanouie</li> </ul>	6
	4. Un jour, une famille?	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les droits et les devoirs de chaque conjoint face au mariage</li> <li>&gt; Etre capable de concilier vie de famille et travail</li> </ul>	4
<b>Prévention des comportements sexuels à risques</b>	1. Lutter contre la prostitution et le tourisme sexuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différentes formes de prostitution</li> <li>&gt; Savoir adopter les bonnes conduites face à un client accompagné d'une prostitué</li> </ul>	6
	2. Combattre la violence et les abus sexuels	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différentes sortes de violences</li> <li>&gt; Savoir réagir face à la violence, en tant que victime ou en tant que témoin</li> </ul>	6
	3. Prévenir les grossesses précoces et les avortements	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différents moyens de contraception</li> <li>&gt; Connaître les conséquences physiques et psychologiques de l'avortement</li> </ul>	6
	4. Lutter contre le SIDA et les MST	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les principales MST (dont le SIDA) et leurs symptômes</li> <li>&gt; Connaître les différentes étapes pour bâtir une relation de confiance avec son partenaire</li> </ul>	6
<b>Total heures</b>			46

## REFERENTIEL DE FORMATION

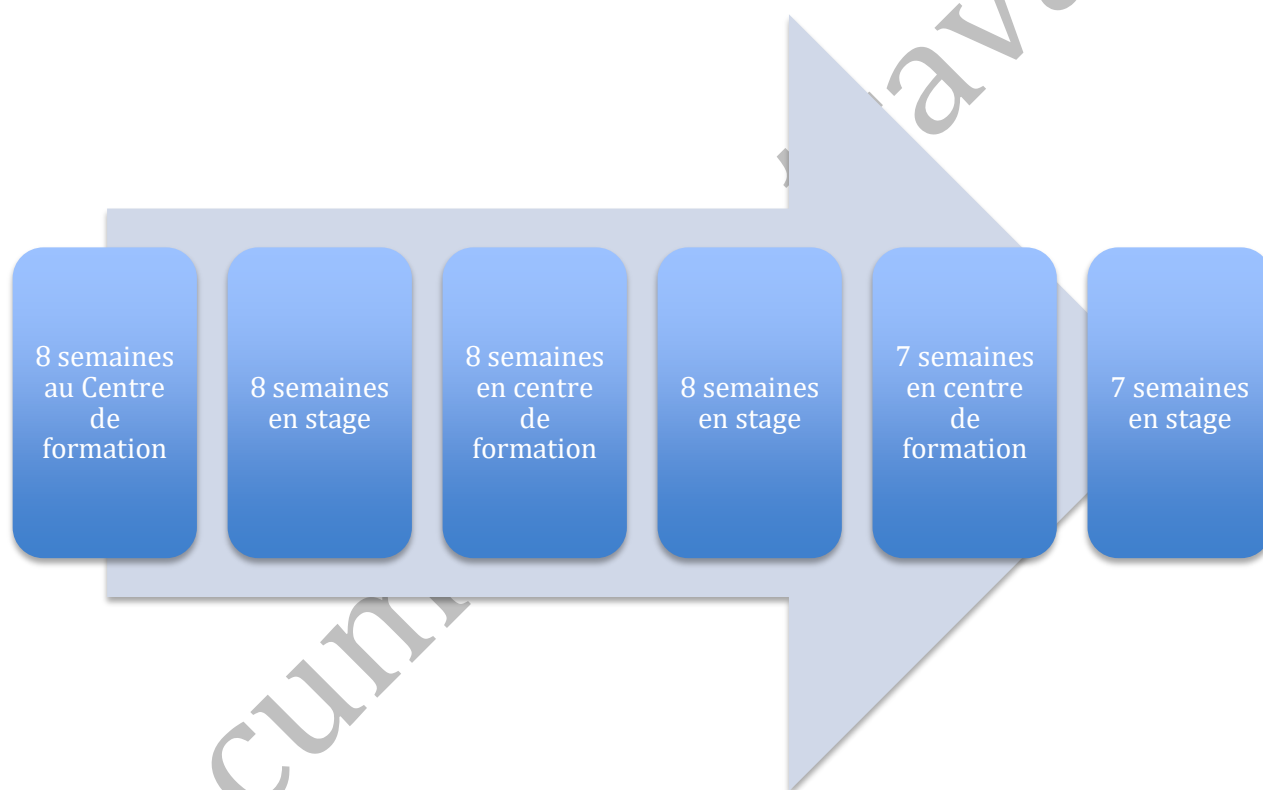
Troisième Semestre : EDUCATION A LA CITOYENNETE			
A l'issue du troisième semestre de formation, l'apprenant sera capable d'appliquer les règles de savoir être et de savoir vivre dans son milieu professionnel, comme dans sa vie personnelle ou de citoyen malgache.			
Séquences	Séances	Objectifs par séances	Nb heures
<b>L'agir personnel</b>	1. Le savoir vivre	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Appliquer les règles de base de civilité et de vie en communauté</li> <li>&gt; Se faire respecter et respecter les autres</li> <li>&gt; Connaître les différentes formes de handicap physique et mental</li> <li>&gt; Savoir adopter la bonne attitude face au handicap</li> </ul>	6
	2. Le bien commun	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Appliquer les règles de respect de son environnement</li> <li>&gt; Appliquer les règles de respect de son lieu de travail</li> </ul>	4
	3. Se préparer au départ	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Savoir gérer son temps et son argent</li> <li>&gt; Identifier ses appréhensions face à l'avenir</li> <li>&gt; Etre capable de relire son année et d'en tirer un bilan</li> </ul>	6
<b>L'agir professionnel</b>	1. Le vol	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différentes formes de vol</li> <li>&gt; Adopter un comportement moral sur son lieu de travail</li> <li>&gt; Assumer les conséquences d'un vol</li> </ul>	6
	2. Savoir gérer un conflit	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Savoir dire les choses et exprimer ses problèmes / frustrations</li> <li>&gt; Savoir comment réagir en cas de conflit au travail</li> </ul>	6
	3. Droits et devoirs du salarié	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître le code du travail et la législation spécifique à l'hôtellerie/ restauration</li> <li>&gt; Savoir faire valoir ses droits</li> </ul>	6
<b>L'agir politique</b>	1. Prendre part à la vie de sa cité	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître l'organisation politique de son pays/ de sa cité et les différentes instances</li> <li>&gt; Savoir comment y prendre part</li> </ul>	6
	2. La lutte contre la corruption	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différentes formes de corruption</li> <li>&gt; Adopter les bonnes attitudes face à la corruption</li> </ul>	6
Total heures			46

### 3.4 Service en milieu professionnel

#### 3.4.1 Service en hôtel-restaurant d'application

Les élèves assurent deux services de 6 heures dans l'hôtel-restaurant d'application du centre de formation. Chaque temps service comprend un temps de briefing et un temps de débriefing. Les formateurs peuvent à cette occasion évaluer le positionnement des élèves pour une ou plusieurs compétences particulières et communique ces résultats afin de reporter le résultat de cet évaluation dans le document de positionnement.

#### 3.4.2 Stage en milieu professionnel



Les stages en milieu professionnel sont organisés en deuxième année. Les élèves alternent les périodes dans le centre (qui constituent le troisième semestre de formation) et les périodes de stages dans les entreprises de la région, partenaires du centre de formation.

Les deux principaux objectifs des périodes de stages sont de permettre aux élèves de découvrir la diversité des milieux professionnels à Madagascar et de les amener à développer des stratégies pour transférer les compétences à de nouvelles situations professionnelles en s'adaptant à un nouvel environnement. C'est la raison pour laquelle chaque période de stage devrait être encadrée par un briefing et un débriefing au cours desquels les élèves pourront confronter leurs expériences.