

# CADRE DE REFERENCE POUR L'ÉVALUATION

## Référentiel d'évaluation pour le commis de salle dans l'hôtellerie, la restauration et les cafés

**ERASMUS+  
RAFT**  
Work-based learning recognition



**PROJET ERASMUS+  
RAFT: RECONNAÎTRE LES ACQUIS EN  
FORMATION PAR LE TRAVAIL**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## LE PROJET

**Acronyme du projet :** RAFT

**Titre du projet :** Reconnaître les Acquis en Formation par le Travail / Work-based learning recognition

**Appel à projets :** ERASMUS + KA2 - Coopération pour l'innovation et l'échange de bonnes pratiques (KA202)

**Référence du projet :** 2020-1-FR01-KA202-080279

**Durée du projet :** 1/11/2020 – 31/10/2023

## LICENCE DE PUBLICATION

© 2023. Cette publication est soumise à une licence [CC-BY-NC-SA 4.0 International license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



## PARTENAIRES DU PROJET

AGFE

AiD  
Actions Intégrées de développement



CHANCE B  
GRUPPE



INŠTITUT ZA NAPREDNO  
UPRAVLJANJE KOMUNIKACIJ

UNIVERSITÄT  
KLAGENFURT

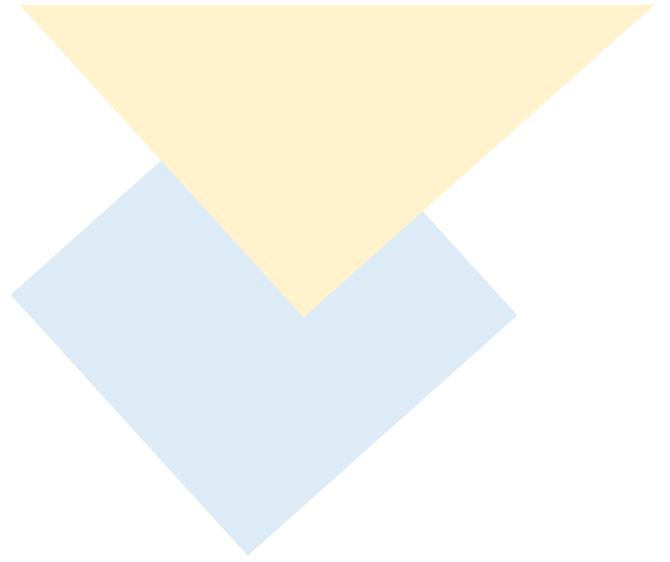
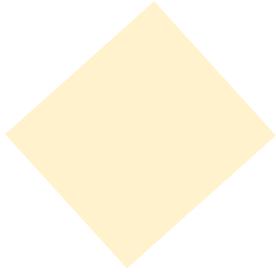
## CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui ne reflète que les opinions des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans cette publication.



# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>PARTIE 1 .....</b>	<b>5</b>
A PROPOS DES RÉFÉRENTIELS D'ÉVALUATION.....	6
<i>Pourquoi utiliser des référentiels ?.....</i>	6
<i>La méthode référentielle.....</i>	8
LES RÉFÉRENTIELS RAFT, CONÇUS SUR MESURE PAR ET POUR LES ACTEURS DE LA FORMATION PAR LE TRAVAIL.....	9
<b>PARTIE 2 .....</b>	<b>12</b>
REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU COMMIS DE SALLE.....	13
<i>Unité 1 : Prendre soin du matériel et du mobilier et vérifier la propreté des locaux.....</i>	14
<i>Unité 2 : Concevoir et aménager la salle .....</i>	23
<i>Unité 3 : Assister le client.....</i>	32
<i>Unité 4 : Participer au service .....</i>	42



# INTRODUCTION





**RAFT**, pour "*Reconnaître les Acquis en Formation par le Travail*", ou "*Work-based learning recognition*" en anglais, est un projet Erasmus+ qui s'est déroulé de 2020 à 2023. Le projet a rassemblé sept partenaires à travers l'Europe (Autriche, Belgique, France, Italie et Slovénie) ; se réunissant pour aborder l'évaluation et la reconnaissance des compétences acquises dans des contextes d'éducation non-formelle et informelle, c'est-à-dire des contextes de formation par le travail.

Plusieurs études et projets européens se sont intéressés à la formation par le travail (FT) et ont démontré que leurs **méthodologies basées sur l'apprentissage non-formel/informel sont pertinentes pour permettre aux personnes peu qualifiées de suivre des parcours de formation efficaces**. Toutefois, de grandes difficultés persistent lorsqu'il s'agit de reconnaître leurs acquis d'apprentissage. En effet, dans la plupart des cas, le caractère informel/non-formel de ces systèmes ne leur permet pas de fournir une validation officielle des acquis d'apprentissage.

RAFT entend donc participer à la **construction de systèmes d'évaluation susceptibles de soutenir la formalisation des évaluations de la FT**, en vue de valider les compétences tout en préservant le contexte général non-formel de la formation.

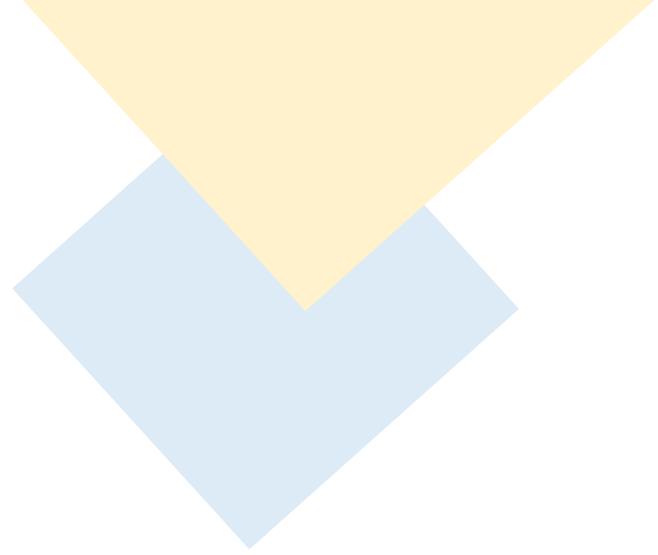
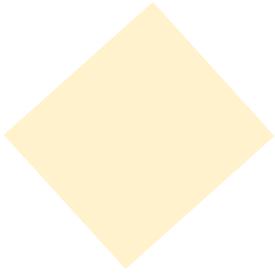
RAFT vise à :

- élaborer des référentiels d'évaluation pour les programmes de formation par le travail ;
- développer des processus d'évaluation qui soient cohérents avec le processus de formation par le travail ;
- orienter les acteurs et les autorités vers la reconnaissance en mettant en place des systèmes d'assurance qualité adéquats pour les pratiques de formation par le travail.

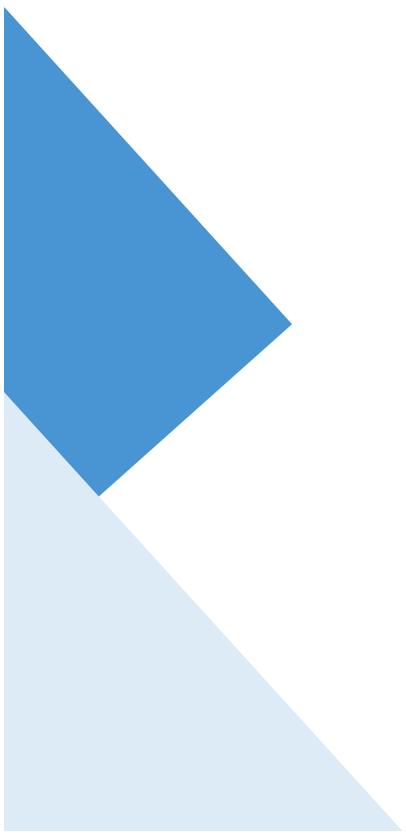
Cette nouvelle approche devrait permettre aux personnes peu qualifiées qui suivent des parcours de formation par le travail de mieux mettre en évidence et valoriser leurs connaissances et leurs compétences en obtenant la validation de leurs acquis d'apprentissage.

Pour ce faire, RAFT a développé trois ressources principales :

- 1. Référentiels d'évaluation pour le commis de salle et l'ouvrier horticole semi-qualifié,**
- 2. Guide sur les méthodes d'évaluation des apprentissages informels et non-formels,**
- 3. Guide qualité pour les systèmes de reconnaissance dans les contextes d'apprentissage non-formel et informel.**



# PARTIE 1





# A propos des référentiels d'évaluation

## Pourquoi utiliser des référentiels ?

Dans le domaine de la formation et de l'éducation, le terme "référentiel" est couramment utilisé pour décrire les cadres normatifs auxquels les pratiques peuvent être comparées. Il sert donc de point de référence pour une action donnée. Les référentiels de compétences, de formation et d'évaluation sont devenus des outils établis avec le développement de **l'approche par compétences**.

Depuis plusieurs décennies, l'approche par compétences et l'approche référentielle structurent les politiques européennes - et donc nationales et régionales - de formation et d'éducation. Afin de contribuer à la prospérité économique de l'Union européenne et à l'inclusion sociale de tous les citoyens, le processus de Bologne (1999) pour l'enseignement supérieur<sup>1</sup>, la stratégie de Lisbonne<sup>2</sup> (2000) et le processus de Copenhague pour l'enseignement et la formation professionnels<sup>3</sup> (2002) ont conduit à la création d'un certain nombre d'outils destinés à assurer une plus grande fluidité dans les parcours d'apprentissage des jeunes et des adultes.

C'est au début de la stratégie de Copenhague qu'une politique visant la cohérence du système a été développée. L'objectif est simple : **puisque chacun doit apprendre en continu** (apprentissage tout au long de la vie), **des outils doivent être mis en place pour reconnaître les compétences acquises** (que ce soit par l'expérience ou par l'éducation/la formation) **et permettre de passer facilement d'un secteur et/ou d'un opérateur d'enseignement/de formation à un autre** (dans son propre pays et dans les autres pays européens) à n'importe quel moment de sa vie professionnelle. Cela favorise également la mobilité des travailleurs, qui peuvent facilement passer d'un emploi ou d'un employeur à un autre.

---

<sup>1</sup> Le processus de Bologne consiste en des accords entre pays européens visant à assurer la comparabilité des normes et de la qualité des qualifications de l'enseignement supérieur. Voir : <https://education.ec.europa.eu/education-levels/higher-education/inclusive-and-connected-higher-education/bologna-process>

<sup>2</sup> La stratégie de Lisbonne est un plan d'action mis en œuvre entre 2000 et 2010, qui vise à faire de l'UE une économie compétitive fondée sur la connaissance afin de développer sa croissance économique. Voir : [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/empl/dv/lisbonstrategybn /lisbonstrategybn\\_en.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/empl/dv/lisbonstrategybn /lisbonstrategybn_en.pdf)

<sup>3</sup> Le processus de Copenhague vise à renforcer la coopération dans le domaine de l'enseignement et de la formation professionnels, afin de promouvoir la confiance mutuelle, la transparence et la reconnaissance des compétences et des qualifications. Voir : [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/MEMO\\_04\\_293](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/MEMO_04_293)



Comme il est impossible d'harmoniser les systèmes d'éducation et de formation des différents États membres, le principe qui a été retenu est de **se concentrer sur les résultats de l'apprentissage** (c'est-à-dire les acquis d'apprentissage) et sur ce qui les atteste : les qualifications. Garantir que la qualification délivrée par un opérateur correspond à celle d'un autre opérateur nécessite de se concentrer sur les acquis d'apprentissage standardisés ; et donc d'énoncer clairement ce qui est acquis à la fin de la formation - quel que soit le processus de formation. Pour ce faire, les opérateurs de tous les systèmes d'éducation et de formation ont besoin de références communes qui garantissent que tout apprenant peut passer d'un système à l'autre (ce qui est appris dans un centre de formation est alors identique à ce qui est appris dans n'importe quel autre centre de formation).

**Les référentiels sont donc des outils au service de cette politique d'éducation et de formation tout au long de la vie, facilitant les parcours de formation des apprenants.** En effet, si plusieurs prestataires d'éducation et de formation adoptent un référentiel de formation commun pour élaborer leurs offres de formation, et si les systèmes d'évaluation sont conformes au référentiel commun, les résultats d'apprentissage visés seront identiques, quel que soit le lieu d'apprentissage ou l'opérateur auprès duquel l'apprenant a suivi la formation. Tant les opérateurs que les autres acteurs de l'enseignement et de la formation ou de l'emploi peuvent donc reconnaître les preuves de formation ou les qualifications.

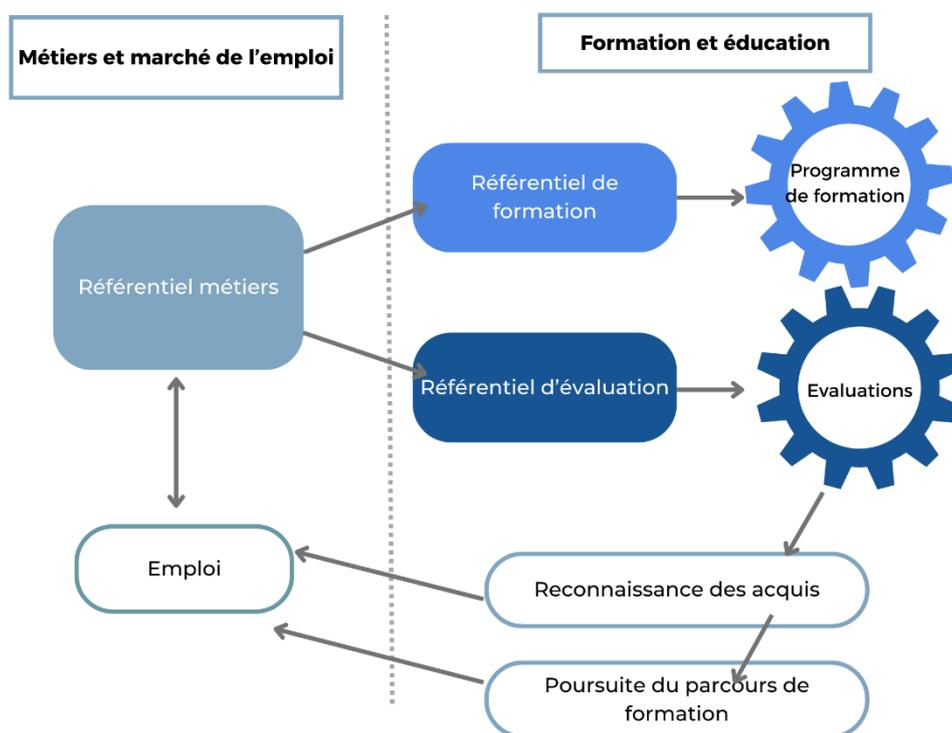
**La base de la reconnaissance des acquis d'apprentissage est donc de disposer d'une norme commune**, à savoir les référentiels, et d'organiser la formation et l'évaluation sur la base de critères et d'indicateurs objectifs et observables définis dans ce référentiel. Cela garantit la **transparence des systèmes d'apprentissage** et, par conséquent, **renforce la confiance entre les parties prenantes parce qu'elles parlent un langage commun et que l'évaluation et la validation des compétences est basée sur un cadre qualité transparent.** Les bases sont ainsi posées pour permettre aux opérateurs de formation non-formelle d'organiser la validation des compétences acquises. C'est dans ce sens que les référentiels d'évaluation RAFT ont été développés, permettant de poser les jalons de la reconnaissance des résultats d'apprentissage en formation par le travail, par le biais d'évaluations fondées sur des références communes.



## La méthode référentielle

Les référentiels d'évaluation RAFT ont été élaborés selon la **méthode référentielle**, utilisée pour permettre la transparence et la reconnaissance des résultats d'apprentissage conformément aux recommandations ECVET<sup>4</sup>.

Comme indiqué plus haut, la méthode référentielle découle de l'approche par compétences, qui permet de faire le lien entre le parcours d'apprentissage/de formation et le monde professionnel/du travail. Elle analyse les situations professionnelles afin de déterminer les compétences requises pour accomplir les tâches nécessaires au métier choisi et les responsabilités qui en découlent. Les référentiels d'évaluation permettent d'observer les compétences, en les décrivant sous la forme de comportements observables et mesurables, et constituent la base de la validation. Elles servent également de base aux activités de formation, car elles améliorent la transparence des besoins en formation et peuvent être utilisées pour faciliter les activités d'apprentissage tout au long de la vie en fonction d'acquis d'apprentissage spécifiques.



<sup>4</sup> Système européen de crédits d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels. Voir : [https://www.congreso.es/docu/docum/d docum/dosieres/sleg/legislatura\\_14/spl\\_28/pdfs/39.pdf](https://www.congreso.es/docu/docum/d docum/dosieres/sleg/legislatura_14/spl_28/pdfs/39.pdf)



La méthode référentielle est utilisée pour créer trois cadres de référence, liés les uns aux autres :

- Le **référentiel métier (ou de compétences)** définit la profession en termes de production et de services attendus. Ce cadre recense les activités-clés de la profession et les compétences associées à ces activités. Le référentiel métier est la norme commune, le trait d'union entre la profession et la formation, et entre la formation et les référentiels d'évaluation.
- Le **référentiel de formation** définit *les unités d'acquis d'apprentissage* associées aux activités-clés de la profession, en détaillant les acquis d'apprentissage attendus (= savoirs et aptitudes constituant les compétences visées par la formation).
- Le **référentiel d'évaluation** détermine le seuil minimal de maîtrise attendu pour obtenir un certificat de compétence ou pour servir de référence aux procédures de validation et de reconnaissance des acquis.

## Les référentiels RAFT, conçus sur mesure par et pour les acteurs de la formation par le travail

Dans le cadre du projet RAFT, les partenaires ont convenu de cibler des métiers en fonction de leurs propres activités (de formation). Deux professions ont ainsi été retenues :

- **Commis de salle dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des cafés ;**
- **Ouvrier·ère semi-qualifié·e en espaces verts.**

Pour ces deux professions, conformément aux objectifs du projet, un référentiel d'évaluation a été élaboré. Cela a nécessité plusieurs étapes de travail :

1. Identification conjointe des compétences des professions ciblées, en regroupant les référentiels et autres cadres de référence de chaque partenaire pour trouver un dénominateur commun, qui est devenu la norme RAFT. Cette norme comprend de



nombreuses compétences techniques ainsi que sept compétences comportementales génériques (compétences transversales/*soft skills*)<sup>5</sup>.

2. Une fois les compétences déterminées, elles ont été organisées en unités d'acquis d'apprentissage pour définir le référentiel de formation ;
3. Enfin, les partenaires ont développé leur référentiel d'évaluation en établissant les critères et les indicateurs nécessaires pour mettre en place des processus d'évaluation ou de validation des compétences transversales ciblées en lien avec des activités professionnelles spécifiques. Les critères sont la qualité attendue de ce qui est évalué. Les indicateurs sont la manifestation observable d'un critère ; ils répondent à ces questions : "*Que verrons-nous lorsque le critère est rempli ?*", "*Qu'allons-nous observer exactement ?*".

Il convient de noter que RAFT s'est concentré sur les compétences transversales plutôt que sur les compétences techniques. Les deux sont incluses dans les référentiels créés, mais les **compétences transversales sont au centre de l'attention de ces productions**. En effet, le projet RAFT a été l'occasion de faire travailler les opérateurs de formation par le travail sur ces compétences spécifiques car, habituellement, les formateurs les négligent au profit des compétences techniques. Pourtant, elles sont tout aussi importantes pour que les apprenants puissent accéder à un emploi durable, et le garder.

Une fois produits, les référentiels d'évaluation ont été testés sur le terrain afin de les améliorer et de garantir leur pertinence, leur utilité et leur adéquation aux situations d'apprentissage par le travail. Cela s'est fait par le biais de deux sessions d'expérimentation sur le terrain au sein de structures de formation par le travail en Belgique, en France, en Italie, en Autriche et en Slovaquie. Les résultats et le retour d'information de ces expériences sont disponibles dans le **guide RAFT sur les méthodes d'évaluation des apprentissages informels et non-formels** (2<sup>ème</sup> production du projet, disponible sur le [site du projet](#)).

Ce travail a conduit à l'élaboration des deux référentiels d'évaluation RAFT. **Le référentiel d'évaluation pour le commis de salle dans l'HoReCa vous est présenté ci-dessous**. Si vous êtes intéressé par le référentiel de *l'ouvrier-ère semi-qualifié-e en espaces verts*, vous pouvez le trouver sur le [site web du projet](#).

---

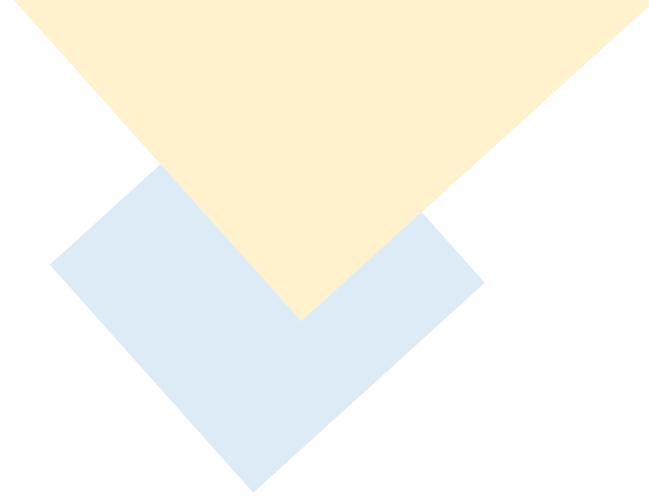
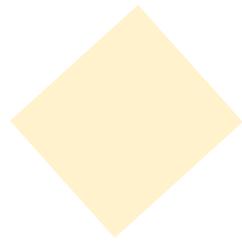
<sup>5</sup> Collaboration, implication, organisation, résolution de problèmes, adaptabilité, maîtrise de soi, communication



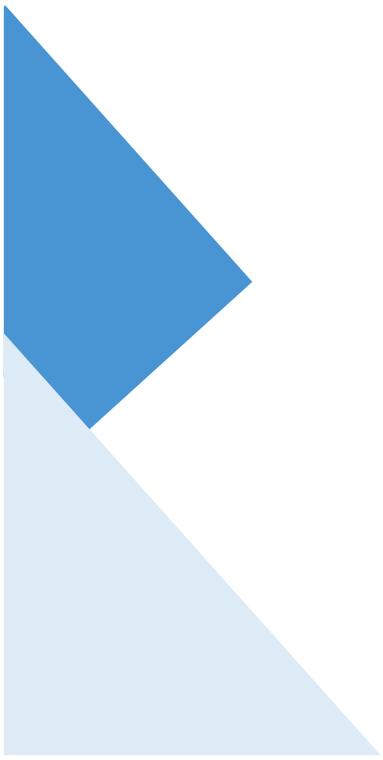
Afin de rendre ce référentiel encore plus opérationnel, et d'avancer un pas plus loin vers la validation des compétences, les partenaires RAFT ont développé une **plateforme d'Open Badges RAFT**. Cette plateforme vient donc en complément à ce référentiel.

Un **Open Badge** est une **image numérique** permettant d'attester, valoriser ou reconnaître une compétence, un savoir-faire, un savoir-être, ... Cette image numérique renferme une série d'information (*métadonnées*) sur la compétence qu'elle atteste : compétence visée, personne porteuse du badge, organisme de délivrance, critères à partir desquels le badge a été obtenu, date d'obtention, preuves, ... Ainsi, la plateforme d'Open Badges RAFT permet de délivrer 7 badges différents, en lien avec les 7 compétences transversales ciblées dans le référentiel. Cette plateforme permet donc de mener des évaluations sur base des critères et indicateurs établis dans ce référentiel, et de pouvoir, le cas échéant, attester de l'acquisition d'une compétence par l'apprenant évalué en lui délivrant l'open badge lié.

**L'utilisation de la plateforme est gratuite, et l'accès se fait via : [www.raft-openbadge.eu](http://www.raft-openbadge.eu).**



# PARTIE 2





# Référentiel d'évaluation du commis de salle

**Être commis de salle dans le secteur de l'HoReCa - 4 unités d'apprentissage :**

- 1. Prendre soin du matériel et du mobilier et vérifier la propreté des locaux.**
- 2. Concevoir et aménager la salle**
- 3. Assister le client**
- 4. Participer au service**



## Critères et indicateurs pour les compétences techniques et transversales

### Unité 1 : Prendre soin du matériel et du mobilier et vérifier la propreté des locaux.

1. Entretien de l'équipement, du mobilier et des locaux de la salle
2. Respect des normes de sécurité
3. Respect des normes d'ergonomie
4. Respect des normes d'hygiène

**Objectif de formation :** à l'issue de l'unité de formation, le stagiaire sera capable d'entretenir le matériel et le mobilier en utilisant les produits appropriés, de vérifier la propreté des locaux et d'y remédier si nécessaire en respectant les règles d'hygiène et d'ergonomie.

Critères de compétence professionnelle	Indicateurs
1. Les procédures d'entretien du mobilier sont-elles respectées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Le choix du matériel (lingettes, éponges, etc.) est approprié.</li><li>2. Le choix du (des) produit(s) est approprié.</li><li>3. Le dosage des produits est fonction des surfaces à entretenir.</li><li>4. L'ordre des opérations est respecté.</li></ol>
2. Respecte-t-il/elle la procédure de nettoyage des locaux et du sol ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Le choix du matériel (balai, serpillière, etc.) est approprié.</li><li>2. Le choix du (des) produit(s) est approprié.</li><li>3. Le dosage des produits est fonction des surfaces à entretenir.</li><li>4. L'ordre des opérations est respecté.</li></ol>
3. Les meubles et les surfaces sont-ils nettoyés et propres ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. A la vue et au toucher, les surfaces, les chaises, les tables et le chariot sont dépoussiérés et nettoyés à l'eau si nécessaire.</li><li>2. Les plantes sont dépoussiérées.</li><li>3. Les décorations permanentes telles que les vases sont propres, exemptes d'empreintes digitales et de calcaire.</li></ol>



## Indicateurs de compétences transversales

U1 : COMPÉTENCES TRANSVERSALES	Questions/Critères	Indicateurs
<b>COLLABORATION</b>	S'intègre-t-il/elle bien dans le groupe ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle connaît ses tâches et ses responsabilités.</li><li>2. Il/elle connaît les tâches des autres membres du groupe.</li><li>3. Il/elle respecte la répartition des tâches entre les membres de l'équipe.</li></ol>
	Participe-t-il/elle activement aux projets de groupe ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle accomplit ses tâches de manière autonome et contribue ainsi activement à l'objectif commun.</li><li>2. Il/elle est attentive/attentive aux besoins des autres membres en leur offrant de l'aide.</li><li>3. Il/elle communique activement avec les autres membres de l'équipe pour que le travail soit fait.</li></ol>
	Partage-t-il/elle ses connaissances et son expérience ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle partage ses connaissances et son expérience avec les autres membres de l'équipe lorsqu'on le lui demande.</li><li>2. Il/elle partage ses connaissances et son expérience avec les autres membres de l'équipe de sa propre initiative.</li><li>3. Il/elle partagent ses connaissances et son expérience de manière utile et opportune.</li></ol>
	Se rend-il/elle disponible pour les autres ? (soutien)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle surveille les environs et offre son aide aux autres membres de l'équipe si nécessaire.</li><li>2. Il/elle offre son aide lorsque la tâche est terminée.</li><li>3. Il/elle aide les autres membres de l'équipe lorsque cela lui est demandé.</li></ol>



	Sait-il/elle contribuer à une activité commune en interaction avec d'autres ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle participe à des discussions sur le travail et d'autres sujets, de manière utile et opportune.</li><li>2. Il/elle collabore avec ses collègues pour soulever des meubles lourds afin de respecter les règles d'ergonomie.</li><li>3. Il/elle collabore avec ses collègues pour nettoyer le sol, déplacer les meubles...</li></ol>
<b>PARTICIPATION</b>	Effectue-t-il/elle les tâches qui lui sont confiées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle accomplit les tâches qui lui sont confiées.</li><li>2. Il/elle effectue les tâches avec soin et rigueur.</li><li>3. Il/elle utilise les produits de manière rationnelle (respect des dosages).</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les consignes données pour une tâche donnée ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle respecte les consignes données pour une tâche donnée.</li><li>2. En cas de doute, Il/elle utilise la fiche de données pour vérifier ou demande à la personne responsable.</li><li>3. Il/elle demande des éclaircissements si les consignes ne sont pas claires.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les règles de fonctionnement (sécurité, hygiène, règlement intérieur, matériel professionnel...) ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle respecte les règles de fonctionnement internes.</li><li>2. Il/elle respecte les règles de sécurité, d'ergonomie et d'hygiène lors de l'aménagement de la salle.</li><li>3. Il/elle évite de porter seul-e des charges lourdes et fait appel à ses collègues pour ménager son dos ou éviter les manipulations dangereuses.</li></ol>
	Fait-il/elle des propositions ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle fait des suggestions lorsqu'on le leur demande.</li><li>2. Il/elle fait des propositions de sa propre initiative.</li><li>3. Il/elle fait des propositions utiles et opportunes.</li></ol>



	Respecte-t-il/elle le code vestimentaire approprié au poste ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle fait porte des vêtements adaptés au travail (vêtements qui leur permettent d'effectuer les mouvements amples nécessaires au nettoyage).</li><li>2. Sa tenue est bien ajustée et leurs chaussures sont propres.</li><li>3. La tenue est propre et repassée.</li></ol>
<b>ORGANISATION</b>	Est-il/elle ponctuel·le ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle arrive à l'heure au travail.</li><li>2. Il/elle respecte les temps de pause.</li><li>3. Il/elle accomplit les tâches dans les délais impartis.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les délais pour les tâches qui lui sont assignées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle respecte les délais des tâches qui leur sont confiées.</li><li>2. Il/elle accomplit les tâches dans le temps imparti par le responsable.</li><li>3. Il/elle est capable d'adapter son rythme au travail.</li></ol>
	Atteint-li/elle les objectifs fixés ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle a atteint les objectifs fixés.</li><li>2. Il/elle effectue toutes les tâches de nettoyage avant la mise en place de la salle.</li><li>3. La salle est propre : pas de taches, pas de poussière, propreté apparente.</li></ol>
	Est-il/elle ordonné·e dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est ordonné·e dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées.</li><li>2. Il/elle suit le plan de nettoyage.</li><li>3. Il/elle exécute avec la même importance tous les types de tâches qui lui sont confiées</li></ol>



	Sait-il/elle planifier ses tâches ou gérer son temps ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est capable d'organiser et de planifier son travail par lui/elle-même.</li><li>2. Il/elle suit le plan de nettoyage.</li><li>4. Il/elle est capable de prioriser son travail (aller à l'essentiel en cas d'imprévu).</li></ol>
<b>RÉSOLUTION DE PROBLÈMES</b>	Est-il/elle capable d'évaluer une situation problématique ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle reconnaît les problèmes au travail.</li><li>2. Il/elle est en mesure de vérifier les stocks de produits et l'état du matériel de nettoyage.</li><li>3. Il/elle hiérarchise les problèmes avec précision et rapidité.</li><li>4. Il/elle reste concentré-e jusqu'à ce que les problèmes soient résolus avec succès.</li></ol>
	Prend-il/elle des initiatives ? Est-il/elle proactif-ve ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle prend des initiatives en cas de problème.</li><li>2. Il/elle est en mesure de signaler les produits manquants dans le stock/le matériel cassé au responsable afin que ce dernier puisse procéder au réapprovisionnement.</li><li>3. Il/elle est capable de prioriser les tâches.</li></ol>
	Est-il/elle plus orienté-e vers les solutions que vers les problèmes ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle commence immédiatement à chercher des solutions au problème.</li><li>2. Il/elle collabore efficacement avec les autres pour résoudre les problèmes et prendre des décisions.</li><li>3. Il/elle reste concentré-e jusqu'à ce que les problèmes soient résolus avec succès.</li></ol>



	Propose-t-il/elle des solutions inventives aux problèmes ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle propose des solutions qui augmentent l'efficacité et améliorent la qualité.</li><li>2. Il/elle propose des solutions alignées sur les objectifs et les initiatives de l'organisation et du département.</li><li>3. Il/elle propose des solutions viables.</li></ol>
	Facilite-t-il/elle la prise de décision ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle facilite/aide à la prise de décision lorsqu'on le lui demande.</li><li>2. Il/elle facilite/aide à la prise de décision volontairement.</li><li>3. Il/elle facilite/aide à la prise de décision de manière efficace.</li></ol>
ADAPTABILITÉ	Sait-il/elle se remettre en question ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. S'il/elle constate une anomalie dans son travail (par exemple, l'utilisation inadéquate d'un produit), il/elle consulte la fiche de nettoyage.</li><li>2. Il/est capable de dire au responsable qu'il/elle a commis une erreur.</li><li>3. Il/elle se concentrent sur l'amélioration de leurs points faibles.</li></ol>
	Sait-il/elle s'adapter à l'inattendu ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle s'adapte rapidement et facilement au changement.</li><li>2. Il/elle démontre sa volonté d'apprendre de nouvelles méthodes, procédures ou techniques.</li><li>3. Il/elle cherche des moyens de faire fonctionner les changements plutôt que de se contenter d'identifier les raisons pour lesquelles le changement ne fonctionnera pas.</li></ol>
	Sait-il/elle prendre en compte des points de vue différents ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle fait preuve de respect pour les opinions d'autrui.</li><li>2. Il/elle exprime ses critiques d'une manière qui montre qu'il/elle est sensible aux sentiments d'autrui.</li><li>3. Il/elle recherche activement des opinions et des idées auprès de personnes ayant des antécédents et des expériences diversifiés afin d'améliorer les décisions.</li></ol>



	Sait-il/elle passer d'une tâche à l'autre ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle sont capable d'interrompre une tâche pour faire face à un événement inattendu.</li><li>2. Il/elle est en mesure de remplacer les collègues absents.</li><li>3. Il/elle passe d'une tâche à l'autre en fonction du flux de travail requis.</li></ol>
	Est-il/elle curieux·se ? Pose-t-il/elle des questions ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle pose des questions.</li><li>2. Il/elle s'intéresse à divers sujets liés au travail.</li><li>3. Il/elle pose des questions pour améliorer l'efficacité (par exemple sur les différentes méthodes de nettoyage).</li></ol>
<b>MAITRISE DE SOI</b>	Sait-il/elle s'affirmer dans un groupe sans rejeter les idées de ses collègues ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle fait preuve de diplomatie et est capable d'exprimer son point de vue de manière neutre, sans laisser entendre que son idée est meilleure que celle des autres.</li><li>2. Il/elle s'abstient de juger et de critiquer immédiatement les idées des autres.</li><li>3. Il/elle reconnaît la contribution des autres.</li><li>4. Il/elle recherche des idées auprès de différentes personnes.</li></ol>
	Sait-il/elle garder son calme dans des situations difficiles ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle garde son calme dans les situations difficiles.</li><li>2. Il/elle est capable de garder son sang-froid face à l'agressivité ou à l'émotion excessive.</li><li>3. Il/elle sait demander de l'aide au responsable ou à un collègue lorsqu'il/elle se sent dépassé·e.</li></ol>



	Sait-il/elle accepter les critiques ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle accepte bien les critiques.</li><li>2. Il/elle est capable d'accepter une remarque sans se vexer ou exprimer une émotion négative.</li><li>3. Il/elle répond aux points de vue opposés sans se mettre sur la défensive.</li></ol>
	Est-il/elle conscient·e de ses forces et de ses limites ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est conscient·e de ses points forts.</li><li>2. Il/elle est conscient·e de ses limites.</li><li>3. Il/elle cherche à obtenir un retour d'information sur son travail de la part de ses superviseurs et ses collègues.</li></ol>
	Tire-t-il/elle les leçons de ses erreurs ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle essaie de comprendre où se situe l'erreur afin de ne pas la répéter.</li><li>2. Il/elle ose demander de l'aide s'il/elle commet une erreur.</li><li>3. Il/elle accepte les erreurs comme faisant partie du processus d'apprentissage.</li></ol>
COMMUNICATION	S'exprime-t-il/elle de manière claire et précise ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle s'exprime de manière claire et précise.</li><li>2. Il/elle répond à une question ouverte de manière fluide.</li><li>3. Il/elle sait poser une question.</li></ol>
	Est-t-il/elle courtois·e et poli·e ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est courtois·e et poli·e.</li><li>2. Il/elle utilise un langage classique, sans argot ni langage familier.</li><li>3. Il/elle vérifie la compréhension des messages importants en répétant et/ou en posant des questions.</li></ol>
	Est-il/elle enthousiaste (souriant·e, joyeux·se) ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est de bonne humeur.</li><li>2. Il/elle est très souriant·e.</li><li>3. Il/elle fait preuve d'une attitude personnelle positive au travail.</li></ol>



	Fait-il/elle preuve d'une bonne capacité d'écoute ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est capable de reformuler la consigne ou ce qui vient d'être dit.</li><li>2. Il/elle est capables d'avoir une attitude non verbale en accord avec leur attitude verbale.</li><li>3. Il/elle fournit un retour d'information constructif.</li></ol>
	Sait-il/elle adapter sa communication à l'autre personne ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle adapte la communication à des publics variés.</li><li>2. Il/elle adapte sa communication au contexte et aux besoins des hôtes.</li><li>3. Il/elle communique efficacement avec les clients difficiles ou qui se plaignent.</li></ol>



## Unité 2 : Concevoir et aménager la salle

1. Mise en place de la table et des chaises, du linge de table, des couverts, de la vaisselle, du matériel de service
2. Organisation du garde-manger et disposition du matériel de service
3. Mise en place simple des boissons
4. Assemblage des matières premières pour les apéritifs, les desserts, le café

**Objectif de formation :** à l'issue de l'unité de formation, le stagiaire sera capable d'aménager la salle de restaurant en fonction du type de service et des spécificités de l'établissement.

Critères de compétence professionnelle	Indicateurs
1. Respecte-t-il/elle le plan d'occupation de la salle ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Les tables sont placées conformément au plan.</li><li>2. Le linge de table, les couverts, la vaisselle, la verrerie et les décorations de table sont placés et disposés correctement.</li><li>3. Les tâches sont exécutées dans un ordre spécifique sur la base d'une liste de contrôle.</li></ol>
2. Respecte-t-il/elle l'organisation du garde-manger ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Les tâches sont exécutées dans le délai fixé dans les conditions d'exécution.</li><li>2. Tous les équipements sont prêts à fonctionner.</li><li>3. Tous les équipements sont prêts à être utilisés en temps voulu.</li></ol>
3. Le réfrigérateur est-il rempli selon la méthode "premier entré, premier sorti" (FIFO) ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Les boissons les plus froides sont placées à l'avant du réfrigérateur.</li><li>2. Les boissons sont triées en fonction de leur date de péremption.</li></ol>
4. Se conforme-t-il/elle aux consignes relatives à l'assortiment des matières premières pour les apéritifs, les boissons rafraîchissantes et le café ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Les fruits sont coupés en morceaux et tranches régulières.</li><li>2. Les produits sont emballés correctement et proprement.</li></ol>

## Indicateurs de compétences transversales

U2 : COMPÉTENCES TRANSVERSALES	Questions/Critères	Indicateurs
<b>COLLABORATION</b>	S'intègre-t-il/elle bien dans le groupe ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il/elle connaît ses tâches et ses responsabilités.</li> <li>2. Il/elle connaît les tâches des autres membres du groupe.</li> <li>3. Il/elle respecte la répartition des tâches entre les membres de l'équipe.</li> </ol>
	Participe-t-il elle activement aux projets de groupe ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il/elle accomplit ses tâches de manière indépendante et contribue ainsi activement à l'objectif commun.</li> <li>2. Il/elle est sensible aux besoins des autres membres en leur offrant de l'aide.</li> <li>3. Il/elle communique activement avec les autres membres de l'équipe pour que le travail soit fait.</li> </ol>
	Partage-t-il/elle ses connaissances et son expérience ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il/elle partage ses connaissances et son expérience avec les autres membres de l'équipe lorsqu'on le lui demande.</li> <li>2. Il/elle partage ses connaissances et son expérience avec les autres membres de l'équipe de sa propre initiative.</li> <li>3. Il/elle partage ses connaissances et son expérience de manière utile et opportune.</li> </ol>
	Se rend-t-il/elle disponible pour les autres ? (soutien)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il/elle aide les autres membres de l'équipe lorsqu'on le lui demande.</li> <li>2. Il/elle aide les autres membres de l'équipe de sa propre initiative.</li> <li>3. Il/elle aide les autres membres de l'équipe de manière utile et opportune.</li> </ol>



	Sait-il/elle contribuer à une activité commune en interaction avec d'autres ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle participe à des discussions sur des questions liées au travail et à d'autres sujets lorsqu'on le lui demande.</li><li>2. Il/elle est capable de se synchroniser avec leurs collègues pour s'assurer que toute la table est dressée correctement et de manière similaire partout (même distance entre les tables, couverts et verres au même endroit, même distance entre les sets de table).</li></ol>
<b>IMPLICATION</b>	Effectue-t-il/elle les tâches qui lui sont confiées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle exécute les tâches qui lui sont confiées conformément aux attentes.</li><li>2. Il/elle accomplit systématiquement les tâches qui lui sont confiées.</li><li>3. Il/elle accomplit les tâches qui lui sont confiées dans les délais impartis.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les consignes données pour une tâche donnée ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle suit entièrement les consignes pour une tâche donnée.</li><li>2. Il/elle suit systématiquement les consignes pour une tâche donnée.</li><li>3. Il/elle demande des clarifications si les consignes ne sont pas claires.</li><li>4. En cas de doute, il/elle sait utiliser la fiche technique pour vérifier ou poser la question à la personne responsable.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les règles de fonctionnement (sécurité, hygiène, règlement intérieur, matériel professionnel...) ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle respecte le règlement intérieur.</li><li>2. Il/elle respecte les normes d'hygiène dans les frigos du bar, vérifie les dates de péremption et le FIFO (First In/First Out).</li><li>3. Il/elle demande des éclaircissements sur les règles de fonctionnement si elles ne sont pas claires.</li></ol>
	Fait-il/elle des suggestions ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle fait des suggestions lorsqu'on le lui demande.</li><li>2. Il/elle fait des propositions de sa propre initiative.</li><li>3. Il/elle fait des propositions utiles et opportunes.</li></ol>



	Respecte-t-il/elle le code vestimentaire approprié au poste ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La tenue est propre et repassée.</li><li>2. L'aspect extérieur est cohérent avec le profil du restaurant.</li><li>3. Leur tenue est bien ajustée et leurs chaussures sont propres.</li><li>4. Il/elle porte des vêtements adaptés au travail (vêtements qui lui permettent d'effectuer les mouvements amples nécessaires au nettoyage et à la mise en place de la pièce).</li></ol>
<b>ORGANISATION</b>	Est-il/elle ponctuel-le ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle arrive à l'heure au travail.</li><li>2. Il/elle respecte les temps de pause.</li><li>3. Il/elle accomplit les tâches dans les délais impartis.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les délais pour les tâches qui lui sont assignées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle respecte systématiquement les délais des tâches qui lui sont confiées.</li><li>2. Il/elle prévoit avec précision le temps nécessaire à l'accomplissement des différentes tâches.</li><li>3. Pour éviter les retards, il/elle avertit sa hiérarchie et/ou les autres membres de l'équipe et demande de l'aide.</li></ol>
	Atteint-il/elle les objectifs fixés ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle termine les tâches d'aménagement de la salle avant l'arrivée des clients.</li><li>2. Il/elle a vérifié avec la liste de contrôle qu'il/elle n'a rien oublié.</li><li>3. Il/elle demande de l'aide si nécessaire pour atteindre les objectifs fixés.</li></ol>
	Est-il/elle ordonné-e dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle respecte le plan de la salle, la disposition des tables.</li><li>2. Il/elle respecte l'ordre logique des choses (par exemple, placer les tables dans la salle avant de mettre la table avec la nappe, les couverts, etc.).</li><li>3. Il/elle exécute tous les types de tâches qui lui sont confiées avec la même importance.</li></ol>



	Sait-il/elle planifier ses tâches ou gérer son temps ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle suit le plan d'aménagement de la salle.</li><li>2. Il/elle est capable de hiérarchiser son travail (va à l'essentiel en cas d'imprévu).</li><li>3. Il/elle planifie ses tâches en fonction des objectifs communs et du flux de travail prévu.</li></ol>
RÉSOLUTION DE PROBLÈMES	Est-il/elle capable d'évaluer une situation problématique ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle reconnaît les problèmes au travail.</li><li>2. Il/elle hiérarchise les problèmes avec précision et rapidité.</li><li>3. Il/Elle utilise la liste de contrôle pour vérifier le stock du bar, la propreté de la vaisselle et l'état du matériel de service.</li><li>4. En cas de lacunes ou de problème, il/elle sait y remédier.</li></ol>
	Prend-t-il/elle des initiatives ? Est-il/elle proactif-ve ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est en mesure de signaler les produits manquants dans le stock/les équipements cassés au responsable afin que ce dernier puisse procéder au réapprovisionnement.</li><li>2. Il/elle est capable de hiérarchiser les tâches.</li><li>3. Il/elle prend des initiatives en cas de problème.</li></ol>
	Est-il/elle plus orientés vers les solutions que vers les problèmes ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle commence immédiatement à chercher des solutions au problème.</li><li>2. Il/elle collabore efficacement avec les autres pour résoudre les problèmes et prendre des décisions.</li><li>3. Il/elle reste concentré-e jusqu'à ce que les problèmes soient résolus avec succès.</li></ol>



	Propose-t-il/elle des solutions inventives aux problèmes ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle propose des solutions qui augmentent l'efficacité et améliorent la qualité.</li><li>2. Il/elle propose des solutions qui s'alignent sur les objectifs et les initiatives de l'organisation et du département.</li><li>3. Il/elle propose des solutions viables.</li></ol>
	Facilite-t-il/elle la prise de décision ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle facilite/assiste la prise de décision lorsqu'on le lui demande.</li><li>2. Il/elle facilite/assiste la prise de décision volontairement.</li><li>3. Il/elle facilite/assiste la prise de décision de manière efficace.</li></ol>
ADAPTABILITÉ	Sait-il/elle se remettre en question ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. S'il/elle constate une erreur dans son travail (par exemple, il/elle s'est trompé-e en mettant les tables), il/elle en prend la responsabilité et corrige l'erreur avant le service.</li><li>2. Il/elle est capable de dire au responsable qu'il/elle a commis une erreur.</li><li>3. Il/elle demande un retour d'information sur leur travail.</li><li>4. Il/elle se concentre sur l'amélioration de ses faiblesses.</li></ol>
	Sait-il/elle s'adapter à l'inattendu ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle s'adapte rapidement et facilement au changement.</li><li>2. Il/elle démontre une volonté d'apprendre de nouvelles méthodes, procédures ou techniques.</li><li>3. Il/elle cherche des moyens de faire fonctionner les changements plutôt que de se contenter d'identifier les raisons pour lesquelles le changement ne fonctionnera pas.</li></ol>



	Sait-il/elle prendre en compte des points de vue différents ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle fait preuve de respect pour les opinions d'autrui.</li><li>2. Il/elle utilise la critique d'une manière qui montre qu'il/elle est sensible aux sentiments d'autrui.</li><li>3. Il/elle recherche activement des opinions et des idées auprès de personnes ayant des antécédents et des expériences diversifiés afin d'améliorer les décisions.</li></ol>
	Sait-il/elle passer d'une tâche à l'autre ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle passe rapidement d'une tâche à l'autre.</li><li>2. Il/elle passe d'une tâche à l'autre sans perdre son attention/sa concentration.</li><li>3. Il/elle est capables d'interrompre une tâche pour faire face à un événement inattendu.</li></ol>
	Est-il/elle curieux·se ? Pose-t-il/elle des questions ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle recherche constamment des occasions d'élargir ses connaissances professionnelles en écoutant les autres ou en lisant/apprenant de diverses sources.</li><li>2. Il/elle pose constamment différentes questions relatives au travail.</li><li>3. Il/elle apprécie la possibilité d'essayer de nouvelles approches et de travailler sur de nouvelles missions.</li></ol>
<b>MAITRISE DE SOI</b>	Sait-il/elle s'affirmer dans un groupe sans rejeter les idées de ses collègues ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle s'abstient de juger et de critiquer immédiatement les idées des autres.</li><li>2. Il/elle reconnaît la contribution des autres.</li><li>3. Il/elle recherche des idées auprès de différentes personnes.</li></ol>



	Sait-il/elle garder son calme dans des situations difficiles ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle garde son calme dans les situations difficiles.</li><li>2. Il/elle attend que les autres aient terminé leur message avant de répondre.</li><li>3. Il/elle s'abstient de porter un jugement immédiat dans les situations difficiles.</li></ol>
	Sait-il/elle accepter les critiques ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle accepte correctement les critiques.</li><li>2. Il/elle assume la responsabilité de ses erreurs.</li><li>3. Il/elle répond aux points de vue opposés sans être sur la défensive.</li></ol>
	Est-il/elle conscient·e de ses forces et de ses limites ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est conscient·e de ses points forts.</li><li>2. Il/elle est conscient·e de ses limites.</li><li>3. Il/elle cherche à obtenir un retour d'information sur son travail de la part de ses superviseurs et de ses collègues.</li></ol>
	Tire-t-il/elle les leçons de ses erreurs ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle comprend ce qu'il/elle a mal fait.</li><li>2. Il/elle ose demander de l'aide s'il/si elle a commis une erreur.</li><li>3. Il/elle considère que les erreurs font partie du processus d'apprentissage.</li></ol>
<b>COMMUNICATION</b>	S'exprime-t-il/elle de manière claire et précise ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est capable d'utiliser le vocabulaire technique et les noms des différents produits.</li><li>2. Il/elle répond à une question ouverte de manière fluide.</li><li>3. Il/elle vérifie la compréhension des messages importants en répétant et/ou en posant des questions.</li></ol>
	Est-il/elle courtois·e et poli·e ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle utilise un langage classique, sans argot ni langage familier.</li><li>2. Il/elle est attentif·ve sans être intrusif·ve.</li><li>3. Il/elle respecte les personnes avec lesquelles il/elle communique.</li></ol>



	Est-il/elle enthousiaste (souriant·e, joyeux·se) ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est souriant·e lorsqu'il/elle sert les clients et les collègues.</li><li>2. Il/elle fait preuve d'une attitude personnelle positive au travail.</li></ol>
	Fait-il/elle preuve d'une bonne capacité d'écoute ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle écoute activement ses interlocuteurs.</li><li>2. Il/elle fournit un retour d'information constructif.</li><li>3. Il/elle respecte les opinions différentes.</li></ol>
	Sait-il/elle adapter sa communication à l'autre personne ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle adapte sa communication à différents publics.</li><li>2. Il/elle adapte sa communication au contexte et aux besoins des clients.</li><li>3. Il/elle communique efficacement avec les clients difficiles ou qui se plaignent.</li></ol>



## Unité 3 : Assister le client

1. Accueil du client
2. S'occuper du vestiaire des clients
3. Prendre congé du client

**Objectif de formation :** à l'issue de l'unité de formation, le stagiaire sera capable d'accueillir le client, de l'installer à sa table, de porter ses vêtements au vestiaire et de prendre congé en respectant les règles de l'étiquette et du savoir-vivre.

Critères de compétence professionnelle	Indicateurs
1. Accueille-t-il/elle correctement le client ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La politesse est utilisée de manière appropriée et les attitudes non verbales sont appliquées (sourire, tenue vestimentaire, attention...).</li><li>2. Le client a été guidé correctement jusqu'à sa table.</li><li>3. Les demandes des clients ont été satisfaites dans la mesure du possible.</li></ol>
2. Respecte-t-il/elle les règles d'hygiène personnelle ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Les mains et les ongles sont propres.</li><li>2. Les cheveux sont propres, courts ou attachés.</li><li>3. L'odeur corporelle est neutre et/ou le parfum est léger.</li><li>4. Les bijoux sont portés discrètement et le maquillage est subtil.</li></ol>
3. Respecte-t-il/elle le code vestimentaire ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La tenue est propre et repassée.</li><li>2. L'aspect extérieur est cohérent avec le profil du restaurant.</li><li>3. Sa tenue est bien ajustée et les chaussures sont propres.</li></ol>



4. Respecte-t-il/elle des procédures lorsqu'il/elle sont en service ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Le calendrier d'entretien doit être respecté.</li><li>2. Les techniques de prise, de transport, de service et de débarrassage sont respectées.</li><li>3. Il/elle prépare et apporte les assiettes et les plats correctement : <i>(exemple à adapter à la tâche correspondante dans l'évaluation) :</i><ul style="list-style-type: none"><li>- 3 plats chauds avec un chiffon résistant à la chaleur</li><li>- 2 bols de soupe sur leur assiette de service</li><li>- 3 plats d'accompagnement</li><li>- 1 soupière sur un plat de service</li><li>- 1 plateau de secondes portions</li><li>- un plateau de boissons avec au moins 4 boissons</li></ul></li></ol>
5. Exécute-t-il/elle toutes les consignes ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Les consignes de la personne responsable sont comprises et exécutées.</li><li>2. Les consignes sont exécutées rapidement et avec précision : <i>(exemple à adapter en fonction de la situation) :</i><ul style="list-style-type: none"><li>- Les tableaux sont effacés</li><li>- Le linge de table est plié et rangé correctement</li></ul></li></ol>
6. La salle à manger, le bar et le garde-manger sont-ils bien rangés ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Le matériel de service et les décorations sont rangés.</li><li>2. Les chaises sont placées sous les tables.</li><li>3. Le bar et le garde-manger sont rangés et nettoyés.</li></ol>
7. Prend-il/elle soin des vêtements du client ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle transporte les vêtements des clients vers et depuis le vestiaire.</li><li>2. Il/elle emmène les vêtements des clients au vestiaire et les ramène à temps.</li><li>3. Il/elle manipule les vêtements des clients avec soin.</li></ol>

## Indicateurs de compétences transversales

U3 : COMPÉTENCES TRANSVERSALES	Questions/Critères	Indicateurs
<b>COLLABORATION</b>	S'intègre-t-il/elle bien dans le groupe ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il/elle entretient de bonnes relations avec les autres membres de l'équipe.</li> <li>2. Il/elle comprend les rôles des membres de l'équipe.</li> <li>3. Il/elle collabore avec ses collègues lorsque plusieurs clients arrivent en même temps (par exemple, il s'arrange pour que l'un d'eux donne les numéros et que l'autre range les vestes).</li> </ol>
	Participe-t-il/elle activement aux projets de groupe ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il/elle accomplit ses tâches de manière indépendante et contribue ainsi activement à l'objectif commun.</li> <li>2. Il/elle est sensible aux besoins des autres membres en leur offrant de l'aide.</li> <li>3. Il/elle communique activement avec les autres membres de l'équipe pour que le travail soit fait.</li> </ol>
	Partage-t-il/elle ses savoirs et son expérience ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il/elle partage ses connaissances et son expérience avec les autres membres de l'équipe lorsqu'on le lui demande.</li> <li>2. Il/elle partage ses connaissances et son expérience avec les autres membres de l'équipe de sa propre initiative.</li> <li>3. Il/elle partage ses connaissances et son expérience de manière utile et opportune.</li> </ol>



	Se rend-t-il/elle disponible pour les autres ? (soutien)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle aide les autres membres de l'équipe lorsqu'on le lui demande.</li><li>2. Il/elle aide les autres membres de l'équipe de sa propre initiative.</li><li>3. Il/elle aide les autres membres de l'équipe de manière utile et opportune.</li></ol>
	Sait-il/elle contribuer à une activité commune en interaction avec d'autres ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle participe à des discussions sur des sujets liés au travail et d'autres sujets lorsqu'on le lui demande.</li><li>2. Il/elle participe volontairement à des discussions sur des questions liées au travail et à d'autres sujets.</li><li>3. Il/elle participe de manière utile et opportune aux discussions sur les questions liées au travail et sur d'autres sujets.</li></ol>
<b>IMPLICATION</b>	Effectue-t-il/elle les tâches qui lui sont confiées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle exécute les tâches qui lui sont confiées conformément aux attentes.</li><li>2. Il/elle accomplit systématiquement les tâches qui lui sont confiées.</li><li>3. Il/elle accomplit les tâches qui lui sont confiées dans les délais impartis.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les consignes données pour une tâche donnée ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle suit entièrement les consignes pour une tâche donnée.</li><li>2. Il/elle suit systématiquement les consignes pour une tâche donnée.</li><li>3. Il/elle demande des précisions si les consignes ne sont pas claires.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les règles de fonctionnement (sécurité, hygiène, règlement intérieur, matériel professionnel...) ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle respecte pleinement les règles de fonctionnement (sécurité, hygiène, règlement intérieur, matériel professionnel, etc.)</li><li>2. Il/elle veille à avoir une hygiène bucco-dentaire et corporelle irréprochable.</li><li>3. Il/elle demande des précisions quant aux règles de fonctionnement si elles ne sont pas claires.</li></ol>



	Fait-il/elle des propositions ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle fait des suggestions lorsqu'on le lui demande.</li><li>2. Il/elle fait des propositions de sa propre initiative.</li><li>3. Il/elle fait des propositions utiles et opportunes.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle le code vestimentaire approprié au poste ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La tenue est propre et repassée.</li><li>2. L'aspect extérieur est cohérent avec le profil du restaurant.</li><li>3. La tenue est bien ajustée et les chaussures sont propres.</li></ol>
<b>ORGANISATION</b>	Est-il/elle ponctuel·le ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle arrive à l'heure au travail.</li><li>2. Il/elle respecte les temps de pause.</li><li>3. Il/elle accomplit les tâches dans les délais impartis.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les délais pour les tâches qui lui sont assignées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle se rend au vestiaire pour ranger immédiatement les vestes et conduit le client à la table sans délai.</li><li>2. Il/elle prévoit avec précision le temps nécessaire à l'accomplissement des différentes tâches. Pour éviter les retards, il/elle prévient sa hiérarchie et/ou les autres membres de l'équipe et demande de l'aide.</li><li>3. Dès que le client se lève pour quitter la table, il/elle va chercher les manteaux du client.</li></ol>
	Atteint-il/elle les objectifs fixés ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle place le client à la bonne table.</li><li>2. Il/elle garde une attitude ouverte et positive tout au long du service.</li><li>3. Il/elle atteint les objectifs fixés de manière cohérente.</li><li>4. Il/elle demande de l'aide/de l'assistance si nécessaire pour atteindre les objectifs fixés.</li></ol>



	Est-il/elle ordonné-e dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle vérifie la réservation puis le vestiaire, respecte l'ordre de préséance, l'ordre de numérotation dans le vestiaire, et met les cintres. Il/elle conduit le client à sa table, tire les chaises du client, etc...</li><li>2. Il/elle garde une attitude positive et ouverte tout au long du service.</li><li>3. Il/elle exécute avec la même importance tous les types de tâches qui lui sont confiées.</li></ol>
	Sait-il/elle planifier ses tâches ou gérer son temps ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est capable de hiérarchiser son travail (va à l'essentiel en cas d'imprévu).</li><li>2. Il/elle gère son temps de manière autonome.</li><li>3. Il/elle planifie ses tâches en fonction des objectifs communs et du flux de travail prévu.</li></ol>
<b>RÉSOLUTION DE PROBLÈMES</b>	Est-il/elle capable d'évaluer une situation problématique ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle reconnaît les problèmes au travail.</li><li>2. Il/elle hiérarchise les problèmes avec précision et rapidité.</li><li>3. Il/elle reste concentré-e jusqu'à ce que les problèmes soient résolus avec succès.</li></ol>
	Prend-t-il/elle des initiatives ? Est-il/elle proactif-ve ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle prend des initiatives en cas de problème.</li><li>2. Il/elle fait appel au chef de salle pour trouver une solution.</li><li>3. Si des problèmes ou des erreurs sont abordés, il/elle participe à la conversation.</li></ol>



	Est-il/elle plus orienté-e vers les solutions que vers les problèmes ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle commence immédiatement à chercher des solutions aux problèmes.</li><li>2. Il/elle collabore efficacement avec les autres pour résoudre les problèmes et prendre des décisions.</li><li>3. Il/elle reste concentré-e jusqu'à ce que les problèmes soient résolus avec succès.</li></ol>
	Propose-t-il/elle des solutions inventives aux problèmes ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle propose des solutions qui augmentent l'efficacité et améliorent la qualité.</li><li>2. Il/elle propose des solutions qui s'alignent sur les objectifs et les initiatives de l'organisation et du service.</li><li>3. Il/elle propose des solutions viables.</li></ol>
	Facilite-t-il/elle la prise de décision ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle facilite/assiste la prise de décision lorsque cela leur est demandé.</li><li>2. Il/elle facilite/assiste la prise de décision volontairement.</li><li>3. Il/elle facilite/aide à prendre des décisions de manière efficace. (Par exemple, il/elle donne les informations essentielles au responsable de salle afin qu'il puisse prendre la bonne décision).</li></ol>
<b>ADAPTABILITÉ</b>	Sait-il/elle se remettre en question ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est capable de dire qu'il/elle a commis une erreur</li><li>2. Il/elle demande un retour d'information sur son travail.</li><li>3. Il/elle se concentre sur l'amélioration de ses faiblesses.</li></ol>



	Sait-il/elle s'adapter à l'inattendu ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle s'adapte rapidement et facilement au changement.</li><li>2. Il/elle démontre sa volonté d'apprendre de nouvelles méthodes, procédures ou techniques.</li><li>3. Il/elle cherche des moyens de faire fonctionner les changements plutôt que de se contenter d'identifier les raisons pour lesquelles le changement ne fonctionnera pas.</li></ol>
	Sait-il/elle prendre en compte des points de vue différents ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle fait preuve de respect pour les opinions d'autrui</li><li>2. Il/elle exprime ses critiques d'une manière qui montre qu'il/elle est sensible aux sentiments d'autrui.</li><li>3. Il/elle recherche activement les opinions et les idées de personnes ayant des antécédents et des expériences diversifiés afin d'améliorer ses décisions.</li></ol>
	Sait-il/elle passer d'une tâche à l'autre ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle passe rapidement d'une tâche à l'autre.</li><li>2. Il/elle passe d'une tâche à l'autre sans perdre son attention/sa concentration.</li><li>3. Il/elle passe d'une tâche à l'autre en fonction du flux de travail requis.</li></ol>
	Est-il/elle curieux·se ? Pose-t-il/elle des questions ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle recherche constamment des occasions d'élargir ses connaissances professionnelles en écoutant les autres ou en lisant/apprenant de diverses sources.</li><li>2. Il/elle pose constamment différentes questions relatives au travail.</li><li>3. Il/elle apprécie la possibilité d'essayer de nouvelles approches et de travailler sur de nouvelles missions.</li></ol>



<b>MAITRISE DE SOI</b>	Sait-il/elle s'affirmer dans un groupe sans rejeter les idées de ses collègues ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle s'abstient de juger et de critiquer immédiatement les idées des autres.</li><li>2. Il/elle reconnaît la contribution des autres.</li><li>3. Il/elle recherche des idées auprès de différentes personnes.</li></ol>
	Sait-il/elle garder son calme dans des situations difficiles ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle garde son calme dans les situations difficiles.</li><li>2. Il/elle attend que les autres aient terminé leur message avant de répondre.</li><li>3. Il/elle s'abstient de porter un jugement immédiat dans les situations difficiles.</li></ol>
	Sait-il/elle accepter les critiques ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est capable d'accepter une remarque sans ni se vexer ni exprimer d'émotion négative.</li><li>2. Il/elle assume la responsabilité de ses erreurs.</li><li>3. Il/elle répond aux points de vue opposés de manière non défensive.</li></ol>
	Est-il/elle conscient·e de ses forces et de ses limites ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est conscient·e de ses points forts.</li><li>2. Il/elle est consciente de ses limites.</li><li>3. Il/elle cherche à obtenir un retour d'information sur son travail de la part de ses superviseurs et de ses collègues.</li></ol>
	Tire-t-il/elle les leçons de ses erreurs ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle comprend ce qu'il/elle a mal fait.</li><li>2. Il/elle essaie de comprendre où se situe l'erreur afin de ne pas la répéter.</li><li>3. Il/elle considère que les erreurs font partie du processus d'apprentissage.</li></ol>



<b>COMMUNICATION</b>	S'exprime-t-il/elle de manière claire et précise ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle répond avec aisance à une question ouverte.</li><li>2. Il/elle s'exprime avec précision et utilise un vocabulaire professionnel.</li><li>3. Il/elle vérifie la compréhension des messages importants en répétant et/ou en posant des questions.</li></ol>
	Est-il/elle courtois·e et poli·e ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle sait faire preuve de politesse dans le ton et les gestes avec ses collègues, sa hiérarchie et ses clients.</li><li>2. Il/elle est attentif·ve sans être intrusif·ve.</li><li>3. Il/elle respecte les personnes avec lesquelles il/elle communique.</li><li>4. Il/elle utilise un langage classique, sans argot ni langage familier.</li></ol>
	Est-il/elle enthousiaste (souriant·e, joyeux·se) ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est de bonne humeur.</li><li>2. Il/elle est très souriant·e.</li><li>3. Il/elle fait preuve d'une attitude personnelle positive au travail.</li></ol>
	Fait-il/elle preuve d'une bonne capacité d'écoute ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle écoute activement ses interlocuteurs.</li><li>2. Il/elle fournit un retour d'information constructif.</li><li>3. Il/elle respecte les différents points de vue.</li></ol>
	Sait-il/elle adapter son discours à ses interlocuteurs ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle adapte sa communication à des publics variés.</li><li>2. Il/elle adapte sa communication au cadre et aux besoins des hôtes.</li><li>3. Il/elle communique efficacement avec les clients difficiles ou qui se plaignent.</li></ol>



## Unité 4 : Participer au service

1. Prise des commandes des clients
2. Service minimum au bar
3. Service des boissons à table
4. Service des plats à table
5. Assistance de la personne responsable pendant le service
6. Remise en place des tables pendant le service
7. Aide aux services spécifiques à l'intérieur et à l'extérieur du restaurant (banquets, buffets, cocktails)
8. Débarrassage des tables après le service
9. Rangement du matériel de service, du linge, des décorations, ...
10. Veille à la propreté et à l'ordre de la salle à manger et de ses annexes.

**Objectif de formation :** à l'issue de l'unité de formation, le stagiaire sera capable de participer au service des boissons et des plats sous l'autorité du responsable en appliquant les techniques et les règles de service, tout en faisant preuve de discrétion et de savoir-vivre auprès de la clientèle et de ses collègues.

Critères de compétence professionnelle	Indicateurs
1. Respecte-t-il/elle les procédures lorsqu'il/elle est en service ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Le calendrier d'entretien est respecté.</li><li>2. Les techniques de prise, de transport, de service et de débarrassage sont respectées.</li><li>3. Le/la stagiaire porte : <i>(exemple à adapter à la tâche correspondante dans l'évaluation)</i> :<ul style="list-style-type: none"><li>- 3 plats chauds avec un chiffon résistant à la chaleur</li><li>- 2 bols de soupe sur leur assiette de service</li><li>- 3 plats d'accompagnement</li><li>- 1 plateau de secondes portions</li><li>- un plateau de boissons avec au moins 4 boissons</li></ul></li></ol>



2. Exécute-t-il/elle toutes les consignes ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Les consignes de la personne responsable sont comprises et exécutées.</li><li>2. Les consignes sont exécutées avec rapidité et précision.</li><li>3. Les règles du service à la clientèle sont appliquées correctement.</li></ol>
3. Range-t-il/elle la salle, le bar et les autres prémices ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Les tableaux sont effacés.</li><li>2. Le linge de table est plié et rangé correctement.</li><li>3. Le matériel de service et les décorations sont rangés.</li><li>4. Les chaises sont placées sur les tables.</li><li>5. Le bar et le garde-manger sont rangés et nettoyés.</li></ol>
4. Aide-t-il/elle la personne responsable pendant le service ou pour des services spécifiques comme prévu ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle suit les instructions en assistant le responsable pendant le service ou dans le cadre de prestations spécifiques (banquets, buffets, cocktails) à l'intérieur ou à l'extérieur du restaurant.</li><li>2. Son assistance au responsable pendant le service ou pendant des services spécifiques est efficace.</li><li>3. Il/elle fait preuve de discrétion et de bonnes manières à l'égard des clients et des collègues pendant le service.</li></ol>
5. Connait-il/elle tous les types de repas et de boissons, leur composition et quand les servir ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle connaît tous les types de repas et de boissons.</li><li>2. Il/elle connaît la composition et les accompagnements des différents types de repas et de boissons.</li><li>3. Il/elle connaît le moment de service des différents types de repas et de boissons.</li></ol>
6. Nettoie-t-il/elle et range-t-il/elle la salle à manger et ses annexes après le service ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle débarrasse les tables après le service.</li><li>2. Il/elle entrepose et stocke correctement le matériel de service, le linge, les décorations et les déchets.</li><li>3. La salle à manger et ses annexes sont rangées et nettoyées.</li></ol>

## Indicateurs de compétences transversales

U4 : COMPÉTENCES TRANSVERSALES	Questions/Critères	Indicateurs
<b>COLLABORATION</b>	S'intègre-t-il/elle bien dans le groupe ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il/elle entretient de bonnes relations avec les autres membres de l'équipe.</li> <li>2. Il/elle comprend les rôles des membres de l'équipe.</li> <li>3. Il/elle collabore avec ses collègues lorsque plusieurs clients arrivent en même temps (par exemple, il s'arrange pour que l'un d'eux donne les numéros et que l'autre range les vestes).</li> </ol>
	Participe-t-il/elle activement aux projets de groupe ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il/elle accomplit ses tâches de manière indépendante et contribue ainsi activement à l'objectif commun.</li> <li>2. Il/elle est sensible aux besoins des autres membres en leur offrant de l'aide.</li> <li>3. Il/elle communique activement avec les autres membres de l'équipe pour que le travail soit fait.</li> </ol>
	Partage-t-il/elle ses savoirs et son expérience ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il/elle partage ses connaissances et son expérience avec les autres membres de l'équipe lorsqu'on le lui demande.</li> <li>2. Il/elle partage ses connaissances et son expérience avec les autres membres de l'équipe de sa propre initiative.</li> <li>3. Il/elle partage ses connaissances et son expérience de manière utile et opportune.</li> </ol>



	Se rend-t-il/elle disponible pour les autres ? (soutien)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle aide les autres membres de l'équipe lorsqu'on le lui demande.</li><li>2. Il/elle aide les autres membres de l'équipe de sa propre initiative.</li><li>3. Il/elle aide les autres membres de l'équipe de manière utile et opportune.</li></ol>
	Sait-il/elle contribuer à une activité commune en interaction avec d'autres ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle participe à des discussions sur des sujets liés au travail et d'autres sujets lorsqu'on le lui demande.</li><li>2. Il/elle participe volontairement à des discussions sur des questions liées au travail et à d'autres sujets.</li><li>3. Il/elle participe de manière utile et opportune aux discussions sur les questions liées au travail et sur d'autres sujets.</li></ol>
IMPLICATION	Effectue-t-il/elle les tâches qui lui sont confiées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle exécute les tâches qui lui sont confiées conformément aux attentes.</li><li>2. Il/elle accomplit systématiquement les tâches qui lui sont confiées.</li><li>3. Il/elle accomplit les tâches qui lui sont confiées dans les délais impartis.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les consignes données pour une tâche donnée ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle suit entièrement les consignes pour une tâche donnée.</li><li>2. Il/elle suit systématiquement les consignes pour une tâche donnée.</li><li>3. Il/elle demande des précisions si les consignes ne sont pas claires.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les règles de fonctionnement (sécurité, hygiène, règlement intérieur, matériel professionnel...) ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle respecte pleinement les règles de fonctionnement (sécurité, hygiène, règlement intérieur, matériel professionnel, etc.)</li><li>2. Il/elle veille à avoir une hygiène bucco-dentaire et corporelle irréprochable.</li><li>3. Il/elle demande des précisions quant aux règles de fonctionnement si elles ne sont pas claires.</li></ol>



	Fait-il/elle des propositions ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle fait des suggestions lorsqu'on le lui demande.</li><li>2. Il/elle fait des propositions de sa propre initiative.</li><li>3. Il/elle fait des propositions utiles et opportunes.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle le code vestimentaire approprié au poste ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La tenue est propre et repassée.</li><li>2. L'aspect extérieur et leur présentation sont cohérents avec le profil du restaurant.</li><li>3. La tenue est bien ajustée et les chaussures sont propres.</li></ol>
<b>ORGANISATION</b>	Est-il/elle ponctuel·le ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle arrive à l'heure au travail.</li><li>2. Il/elle respecte les temps de pause.</li><li>3. Il/elle accomplit les tâches dans les délais impartis.</li></ol>
	Respecte-t-il/elle les délais pour les tâches qui lui sont assignées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle respecte systématiquement les délais des tâches qui lui sont confiées.</li><li>2. Il/elle prévoit avec précision le temps nécessaire à l'accomplissement des différentes tâches.</li><li>3. Pour éviter les retards, il/elle avertit son responsable et/ou les autres membres de l'équipe et demande de l'aide.</li></ol>
	Atteint-il/elle les objectifs fixés ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle atteint pleinement les objectifs fixés.</li><li>2. Il/elle atteint systématiquement les objectifs fixés.</li><li>3. Il/elle demande de l'aide/de l'assistance si nécessaire pour atteindre les objectifs fixés.</li></ol>



	Est-il/elle ordonné-e dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est pleinement concentré-e dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées.</li><li>2. Il/elle est absorbé par l'exécution des tâches qui lui sont confiées.</li><li>3. Il/elle exécute avec la même importance tous les types de tâches qui leur sont confiées.</li></ol>
	Sait-il/elle planifier ses tâches ou gérer son temps ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle planifie ses tâches de manière autonome.</li><li>2. Il/elle gère son temps de manière autonome.</li><li>3. Il/elle planifie ses tâches en fonction des objectifs communs et du flux de travail prévu.</li></ol>
RÉSOLUTION DE PROBLÈMES	Est-il/elle capable d'évaluer une situation problématique ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle reconnaît les problèmes au travail.</li><li>2. Il/elle hiérarchise les problèmes avec précision et rapidité.</li><li>3. Il/elle reste concentré-e jusqu'à ce que les problèmes soient résolus avec succès.</li></ol>
	Prend-t-il/elle des initiatives ? Est-il/elle proactif-ve ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle prend des initiatives en cas de problème.</li><li>2. Il/elle fait appel au chef de salle pour trouver une solution.</li><li>3. Si des problèmes ou des erreurs sont abordés, il/elle participe à la conversation.</li></ol>
	Est-il/elle plus orienté-e vers les solutions que vers les problèmes ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle commence immédiatement à chercher des solutions aux problèmes.</li><li>2. Il/elle collabore efficacement avec les autres pour résoudre les problèmes et prendre des décisions.</li><li>3. Il/elle reste concentré-e jusqu'à ce que les problèmes soient résolus avec succès.</li></ol>



	Propose-t-il/elle des solutions inventives aux problèmes ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle propose des solutions qui augmentent l'efficacité et améliorent la qualité.</li><li>2. Il/elle propose des solutions qui s'alignent sur les objectifs et les initiatives de l'organisation et du service.</li><li>3. Il/elle propose des solutions viables.</li></ol>
	Facilite-t-il/elle la prise de décision ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle facilite/assiste la prise de décision lorsque cela leur est demandé.</li><li>2. Il/elle facilite/assiste la prise de décision volontairement.</li><li>3. Il/elle facilite/aide à prendre des décisions de manière efficace (par exemple, il/elle donne les informations essentielles au responsable de salle afin qu'il puisse prendre la bonne décision).</li></ol>
ADAPTABILITÉ	Sait-il/elle se remettre en question ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle reconnaît ses forces et ses faiblesses avec précision.</li><li>2. Il/elle demande un retour d'information sur son travail.</li><li>3. Il/elle se concentre sur l'amélioration de ses points faibles.</li></ol>
	Sait-il/elle s'adapter à l'inattendu ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle s'adapte rapidement et facilement au changement.</li><li>2. Il/elle fait preuve d'une volonté d'apprendre de nouvelles méthodes, procédures ou techniques.</li><li>3. Il/elle cherche des moyens de faire fonctionner les changements plutôt que de se contenter d'identifier les raisons pour lesquelles le changement ne fonctionnera pas.</li></ol>
	Sait-il/elle prendre en compte des points de vue différents ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle fait preuve de respect pour les opinions d'autrui.</li><li>2. Il/elle exprime ses critiques d'une manière qui montre qu'il/elle est sensible aux sentiments d'autrui.</li><li>3. Il/elle recherche activement les opinions et les idées de personnes issues de milieux et d'expériences différents afin d'améliorer les décisions.</li></ol>



	Sait-il/elle passer d'une tâche à l'autre ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle passe rapidement d'une tâche à l'autre.</li><li>2. Il/elle passe d'une tâche à l'autre sans perdre son attention ou sa concentration.</li><li>3. Il/elle passe d'une tâche à l'autre en fonction du flux de travail requis.</li></ol>
	Est-il/elle curieu.x.se ? Pose-t-il/elle des questions ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle recherche constamment des occasions d'élargir ses connaissances professionnelles en écoutant les autres ou en lisant/apprenant par le biais de diverses sources.</li><li>2. Il/elle pose constamment différentes questions relatives au travail.</li><li>3. Il/elle apprécie la possibilité d'essayer de nouvelles approches et de travailler sur de nouvelles missions.</li></ol>
<b>MAITRISE DE SOI</b>	Sait-il/elle s'affirmer dans un groupe sans rejeter les idées de ses collègues ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle s'abstient de juger et de critiquer immédiatement les idées des autres.</li><li>2. Il/elle reconnaît la contribution des autres.</li><li>3. Il/elle recherche des idées auprès de différentes personnes.</li></ol>
	Sait-il/elle garder son calme dans des situations difficiles ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle garde son calme dans les situations difficiles.</li><li>2. Il/elle attend que les autres aient terminé leur message avant de répondre.</li><li>3. Il/elle s'abstient de porter un jugement immédiat dans les situations difficiles.</li></ol>
	Sait-il/elle accepter les critiques ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est capable d'accepter une remarque sans se vexer, ni exprimer d'émotion négative.</li><li>2. Il/elle assume la responsabilité de ses erreurs.</li><li>3. Il/elle répond aux points de vue opposés de manière non défensive.</li></ol>



	Est-il/elle conscient·e de ses forces et de ses limites ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est conscient·e de ses points forts.</li><li>2. Il/elle est consciente de ses limites.</li><li>3. Il/elle cherche à obtenir un retour d'information sur son travail de la part de ses superviseurs et de ses collègues.</li></ol>
	Tire-t-il/elle les leçons de ses erreurs ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle comprend ce qu'il/elle a mal fait.</li><li>2. Il/elle essaie de comprendre où se situe l'erreur afin de ne pas la répéter.</li><li>3. Il/elle considère que les erreurs font partie du processus d'apprentissage.</li></ol>
<b>COMMUNICATION</b>	S'exprime-t-il/elle de manière claire et précise ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle répond avec aisance à une question ouverte.</li><li>2. Il/elle s'exprime avec précision et utilise un vocabulaire professionnel.</li><li>3. Il/elle vérifie la compréhension des messages importants en répétant et/ou en posant des questions.</li></ol>
	Est-il/elle courtois·e et poli·e ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle sait faire preuve de politesse dans le ton et les gestes avec ses collègues, sa hiérarchie et ses clients.</li><li>2. Il/elle est attentif·ve sans être intrusif·ve.</li><li>3. Il/elle respecte les personnes avec lesquelles il/elle communique.</li><li>4. Il/elle utilise un langage classique, sans argot ni langage familier.</li></ol>
	Est-il/elle enthousiaste (souriant·e, joyeux·se) ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle est de bonne humeur.</li><li>2. Il/elle est très souriant·e.</li><li>3. Il/elle fait preuve d'une attitude personnelle positive au travail.</li></ol>



	Fait-il/elle preuve d'une bonne capacité d'écoute ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle écoute activement ses interlocuteurs.</li><li>2. Il/elle fournit un retour d'information constructif.</li><li>3. Il/elle respecte les différents points de vue.</li></ol>
	Sait-il/elle adapter son discours à ses interlocuteurs ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il/elle adapte sa communication à des publics variés.</li><li>2. Il/elle adapte sa communication au cadre et aux besoins des hôtes.</li><li>3. Il/elle communique efficacement avec les clients difficiles ou qui se plaignent.</li></ol>





2020  
**RAFT**  
Work-based learning recognition



[www.raft-project.eu](http://www.raft-project.eu)



AGFE



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union