

NORME PROFESSIONNELLE

**PRÉPOSÉ OU PRÉPOSÉE
AU SERVICE DES METS
ET BOISSONS**

**Cette norme professionnelle a été approuvée
par la Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
le 5 mai 2011**

La présente norme professionnelle a été élaborée par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme grâce au soutien technique et financier d'Emploi Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.



Équipe de projet

Gestion de projet

Danielle Ouellet

Directrice du développement, produits et qualité

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Coordination de la consultation

Elina Kirova

Chargée de projet

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Recherche, conception et rédaction

Jean-Pierre Charest

Consultant

Jean-Pierre Charest, services-conseil

Conseiller à la production

David Poncelet

Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS)

Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS ET LISTE DES MEMBRES DES COMITÉS	1
DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR DU TOURISME	3
LA RAISON D'ÊTRE DE LA NORME PROFESSIONNELLE	3
LE NOMBRE DE PERSONNES QUI EXERCENT LE MÉTIER	4
LE NOMBRE ET LA TAILLE DES ENTREPRISES DU SECTEUR.....	5
LES PRINCIPALES RÉGIONS CONCERNÉES	5
LE TAUX DE SYNDICALISATION	7
LES PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DU MÉTIER DANS LE SECTEUR.....	7
ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE	11
LA MÉTHODOLOGIE SUIVIE	11
L'ÉLABORATION DE L'ANALYSE DE PROFESSION	11
LA PRODUCTION ET LA VALIDATION DU PROFIL DE COMPÉTENCES	12
LA DÉMONSTRATION DU CONSENSUS SECTORIEL SUR LA NORME PROFESSIONNELLE.....	12
LA DESCRIPTION DU CONTEXTE GÉNÉRAL D'EXERCICE DU MÉTIER	13
LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES	14
LA COMPÉTENCE COMPLÉMENTAIRE	15
TABLEAU-SYNTÈSE DES COMPÉTENCES ET DES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE	17
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES	19
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DE LA COMPÉTENCE COMPLÉMENTAIRE	31

Remerciements et liste des membres des comités

Nous tenons à exprimer nos remerciements aux personnes suivantes, qui ont généreusement accepté de participer à l'élaboration de la présente norme professionnelle.

Comité d'orientation

François Meunier
Vice-président affaires publiques
Association des restaurateurs du Québec
(ARQ)

Patrice Bélair
VP, Directeur général restauration
Groupe Antonopoulos

Luc Cockenpot
Responsable de la restauration
Institut de tourisme et d'hôtellerie du
Québec (ITHQ)

Dave Christopher Methot
Conseiller en gestion du service à la
clientèle
Société de franchises La Piazzetta

Tony Di Lemme
Propriétaire
Restaurant À la vieille cheminée

Shawn Paquin
Maître d'hôtel
Hôtel de l'Institut (ITHQ)

Nicole Ducharme
Serveuse-propriétaire
Restaurant La Closerie des Lilas

Luc Poirier
Directeur général
Restaurant Pacini Saint-Hyacinthe

Paul-André Dupuis
Propriétaire
Café Terrasse La Tanière

David Poncelet
Conseiller
Commission des partenaires du marché du
travail - DDCIS Montréal

Carl Grenier
Direction des programmes et de la veille
sectorielle
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du
Sport

Elina Kirova
Chargée de projet
Conseil québécois des ressources
humaines en tourisme (CQRHT)

Danielle Ouellet
Directrice du développement, produits et
qualité
Conseil québécois des ressources
humaines en tourisme (CQRHT)

Experts et expertes du métier

Développement de la norme

Annie-Ève Frigon
Maître d'hôtel restaurant
Hôtel Manoir Saint-Sauveur
Saint-Sauveur-des-Monts

Gael Le Sauce
Serveur
Hôtel Manoir Saint-Sauveur
Saint-Sauveur-des-Monts

Julie Ouellette
Serveuse
Hôtel Manoir Saint-Sauveur
Saint-Sauveur-des-Monts

Validation – Québec

Laurent Faucher
Serveur
Brynd Smoked Meat
Québec

Julie Lavoie
Gérante-serveuse
Le Cochon Dingue (Maguire)
Sillery

Jimmy Lindsay
Serveur
Restaurant La Traite
Wendake

Nicolas Tremblay
Serveur
Restaurant La Piazzetta Vieux-
Port
Québec

Cathy Roy
Gérante, propriétaire
Restaurant Le Friand
Lac-Mégantic

Validation – Montréal

Pierre-Marc Cardinal
Maître d'hôtel - restaurant
Chez ma grosse truie chérie
Montréal

Chantal Soulière
Serveuse
Hôtel Nelligan
Montréal

Louis-Jacques Bleau
Serveur
Institut de tourisme et
d'hôtellerie du Québec (ITHQ)
Montréal

Emmanuelle Lavoie
Serveuse
Jardin Nelson - Les Pierrots
Montréal

Hélène Billet
Serveuse
Restaurant Le Caveau
Montréal

François Beaudoin
Représentant national
TCA Québec - FTQ
Montréal

Description de la situation et du développement du métier dans le secteur du tourisme

La raison d'être de la norme professionnelle

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), comité sectoriel de l'industrie touristique, est un regroupement paritaire de partenaires travaillant dans le domaine du tourisme au Québec. Cet organisme a pour mission de contribuer à l'élaboration de stratégies de développement des ressources humaines visant à rehausser le niveau de professionnalisme de l'industrie touristique et, par conséquent, à améliorer la croissance économique de ce secteur au Québec.

Au regard de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, les comités sectoriels de main-d'œuvre sont tenus, depuis le 1^{er} avril 2008, de se conformer aux exigences du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CDRCMO) défini par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). Dans ce contexte, le CQRHT a convenu avec la CPMT d'un projet d'arrimage avec le système de normes professionnelles de l'industrie touristique canadienne. Les démarches de l'ensemble du projet ont pour but, dans un premier temps, de mener à l'inscription de cette norme au Registre des compétences d'Emploi-Québec.

Le CDRCMO est l'avenue privilégiée par la CPMT en matière de qualification de la main-d'œuvre. Dans le secteur du tourisme, le CQRHT travaille depuis sa création, en 1995, en étroite collaboration avec le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme et le réseau de ses homologues provinciaux désignés sous l'appellation de « HROs » (Human Resource Organizations). Ensemble, les membres de ce réseau ont développé, selon un processus rigoureux, des normes de compétence nationales pour 50 fonctions de travail, dont 26 font l'objet du Programme de reconnaissance professionnelle *emerit* (PRP).

Le PRP existe depuis une quinzaine d'années. À travers le Canada, on compte plus de 9 000 travailleurs et travailleuses de l'industrie touristique dont les compétences ont été officiellement reconnues dans le cadre de ce programme. Le CQRHT adhère au PRP tel que géré par le réseau canadien et en assure l'implantation au Québec. À ce jour, 676 travailleurs et travailleuses québécois ont complété avec succès le processus du PRP dans 14 fonctions de travail. Pour la seule fonction de préposé et préposée au service des mets et boissons, 74 personnes ont obtenu la certification. Le PRP comporte trois évaluations : un examen écrit à choix multiples portant sur la connaissance de la norme; une révision des objectifs de rendement avec soit le moniteur ou la monitrice, soit le superviseur immédiat ou la superviseure immédiate; finalement, une évaluation par l'industrie (souvent de type client mystère).

Dans ce contexte, le développement de la norme professionnelle *Préposé et préposée au service des mets et boissons* a nécessité une adaptation de la norme de compétence canadienne afin de satisfaire les exigences du CDRCMO.

Une fois cet objectif atteint, le CQRHT verra à faire le lien avec les programmes de développement et de reconnaissance des compétences existants, sous la forme d'un programme de reconnaissance professionnelle (PRP) canadien ou d'un programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) dans les établissements de restauration québécois qui le désireront.

Le nombre de personnes qui exercent le métier

Une compilation spéciale du recensement de 2006 de Statistique Canada, effectuée pour le compte du CQRHT, indique que l'industrie de la restauration à service complet (SCIAN 7221) comprend, à cette date, 39 480 « serveurs ou serveuses d'alimentation et boissons » (CNP 6453) au Québec. Les trois quarts des personnes exerçant ce métier, soit 30 460, sont des femmes, et seulement le quart, soit 9 050, des hommes.

Par ailleurs, en 2006, 38 % des préposés ou préposées ont moins de 25 ans, contre 14 % pour l'ensemble des professions¹. Ce métier constitue donc pour les jeunes une porte d'entrée privilégiée sur le marché du travail. Inversement, toujours en 2006, les 45 ans et plus ne représentent que 23 % des préposés et préposées, contre 41 % pour l'ensemble des professions^{2,3}, ce qui montre qu'il ne s'agit pas d'un métier qu'on a tendance à exercer toute sa vie.

¹ Source : Information sur le marché du travail.

² Source : Information sur le marché du travail.

³ Une enquête publiée en 2005 par le CQRHT et qui porte sur la rémunération indique une proportion beaucoup plus faible : les 46 ans et plus ne représenteraient que 16,7 % de l'ensemble des préposés ou préposées.

Le nombre et la taille des entreprises du secteur

Parmi tous les sous-secteurs de l'industrie du tourisme, la restauration occupe le premier rang quant au nombre d'entreprises. Selon les données du Bureau de la statistique du Québec (tableau 1), la province compte, en 2008, 7 750 établissements de restauration à service complet (SCIAN 7221). La plupart d'entre eux, soit 93,9 %, ont entre 1 et 49 employés. Il s'agit donc d'une industrie constituée principalement de petites ou moyennes entreprises.

Tableau 1

Nombre d'établissements au Québec selon la taille Service de restauration complet (SCIAN 7221)		
Taille (effectifs)	Nombre d'établissements	%
1 à 4	1 634	21,07 %
5 à 9	2 068	26,68 %
10 à 19	1 985	25,62 %
20 à 49	1 598	20,62 %
50 à 99	384	4,96 %
100 à 199	66	0,85 %
200 à 499	8	0,10 %
500 et plus	7	0,09 %
Total	7 750	100 %

Source : Institut de la statistique du Québec, 2008 (traitement des données : Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, Québec).

Les principales régions concernées

La répartition du nombre de préposés ou préposées au service des mets et boissons en fonction des régions administratives rejoint essentiellement celle du nombre d'établissements (tableau 2).

Par ailleurs, cette répartition correspond plus ou moins à la démographie de la population québécoise. Ainsi, Montréal, avec ses 9355 préposés ou préposées, comprend près du quart (23,7 %) des personnes qui exercent ce métier au Québec. Viennent ensuite la Montérégie (7040 personnes – 17,8 %), puis la Capitale-Nationale (4115 personnes – 10,4 %). Les régions administratives en marge des grands centres, moins peuplées, comprennent chacune moins de 5 % des préposés ou préposées de la province.

Tableau 2

Nombre de préposés ou préposées au service des mets et boissons (serveur, serveuse - CNP 6453) dans des restaurants à service complet (SCIAN 7221) en fonction des régions du Québec				
Région	Nombre d'établissements¹	%	Nombre de préposés ou préposées²	%
Montréal	2 397	30,9 %	9355	23,7 %
Montérégie	1 212	15,6 %	7040	17,8 %
Capitale-Nationale	701	9,0 %	4115	10,4 %
Laurentides	561	7,2 %	2965	7,5 %
Lanaudière	367	4,7 %	2075	5,3 %
Laval	400	5,2 %	2060	5,2 %
Chaudière-Appalaches	308	4,0 %	1875	4,8 %
Outaouais	251	3,2 %	1710	4,3 %
Mauricie	273	3,5 %	1480	3,8 %
Estrie	351	4,5 %	1470	3,7 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	217	2,8 %	1460	3,7 %
Centre-du-Québec	196	2,5 %	1460	3,7 %
Bas-Saint-Laurent	193	2,5 %	950	2,4 %
Abitibi-Témiscamingue	104	1,3 %	655	1,7 %
Côte-Nord	97	1,3 %	355	0,9 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	97	1,3 %	305	0,8 %
Nord-du-Québec	25	0,3 %	150	0,4 %
Total QUÉBEC	7 750	100 %	39 480	100 %

¹**Source** : Institut de la statistique du Québec, 2008 (traitement des données : Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, Québec).

²**Source** : Statistique Canada, recensement 2006 (compilation spéciale effectuée par le CQRHT).

Le taux de syndicalisation

Selon le diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre de 2010 du CQRHT, le taux de syndicalisation dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration est de 11,5 % en 2009. Il se situe au même niveau dans l'ensemble du secteur touristique canadien (11,5 %). Ce taux est faible au regard du taux observé parmi l'ensemble des travailleurs et travailleuses au Canada (31,2 %) ou au Québec (39,4 %) ¹.

En fait, en excluant le secteur de l'hébergement, davantage syndiqué, le taux dans la restauration se situerait entre 5 % et 7 %. La présence de syndicats serait surtout l'apanage des restaurants d'hôtels et, dans une moindre mesure, des chaînes de restauration. Dans ce contexte, très peu de travailleurs ou travailleuses de restaurants indépendants seraient syndiqués.

Les perspectives de développement du métier dans le secteur

La démographie

Selon l'organisme gouvernemental *Emploi avenir Québec* ², les établissements de restauration éprouveraient de plus en plus de difficultés sur le plan de l'embauche et de la fidélisation de leurs préposés ou préposées au service (donc roulement important) en raison des facteurs suivants.

- Il y aurait une augmentation de la demande pour des personnes exerçant ce métier à la suite de la croissance de l'industrie du tourisme et, par le fait même, du secteur de la restauration. Plusieurs autres facteurs contribueraient à l'augmentation de la demande pour des emplois en restauration, dont celui de préposé ou préposée au service des mets et boissons :
 - Facteurs économiques, comme l'augmentation, entre 1981 et 2001, des dépenses des ménages pour la restauration ³, comparativement aux achats d'aliments en épicerie ⁴. Cette augmentation aurait même pu être supérieure n'eut été, durant la même période, de la croissance spectaculaire des mets à emporter (croissance de 470 %) et des préparations alimentaires précuites (croissance de 700 %) dans les magasins d'alimentation.
 - Facteurs démographiques, comme le vieillissement de la population et l'augmentation des ménages ne comptant qu'une seule personne.

¹ Source : CQRHT, *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre*, édition 2010.

² Source : Emploi-Avenir Québec, février 2009.

³ Il faudra voir quel impact aura l'engouement récent et de plus en plus important des Québécois pour la cuisine « gastronomique » à la maison sur les dépenses liées à la restauration.

⁴ Les chaînes d'alimentation ont, depuis quelques années, compris l'engouement des Québécois pour la gastronomie. Elles offrent non seulement des produits frais et de haute qualité pour attirer les consommateurs, mais également des mets précuisinés haut de gamme. Cette concurrence indirecte du commerce de l'alimentation influence les tendances en matière de consommation pour ce qui concerne la restauration.

- Facteurs sociaux, comme la participation accrue des femmes au marché du travail.
- La baisse démographique entraîne une réduction des bassins d'embauche naturels des préposés ou préposées au service, c'est-à-dire les jeunes.
- Les conditions de travail difficiles (horaires atypiques, travail sous pression durant les heures d'affluence, clientèle parfois exigeante, longues heures à travailler debout, à marcher et à porter des plats, rémunération variable selon le contexte) tendent à diminuer l'attrait du métier pour les chercheurs et chercheuses d'emploi.
- Cependant, puisque peu de préposés ou préposées demeurent en poste jusqu'à la fin de leur vie professionnelle, la demande pour des personnes qui exercent ce métier serait peu affectée par les départs à la retraite.

L'exercice du métier

La façon d'exercer le métier devrait rester sensiblement la même dans les prochaines années.

Le changement le plus important survenu dans le métier depuis une dizaine d'années a trait à l'accroissement considérable de l'expertise de la clientèle en matière de nutrition, d'alimentation, de vin et de gastronomie. Cette clientèle devient plus exigeante, pose davantage de questions et cherche à converser avec le personnel au sujet de cette gastronomie qui la passionne. Elle fréquente les établissements de restauration non seulement pour se nourrir et vivre une expérience sociale autour d'un repas, mais aussi pour expérimenter, découvrir et apprendre davantage sur la cuisine qui lui est servie.

Dans ce contexte, le service évolue et s'adapte aux nouvelles exigences sociales.

- Le préposé ou la préposée au service a avantage à bien connaître ses produits, quel que soit le niveau de gastronomie de l'établissement, pour être en mesure de tenir une conversation soutenue avec la clientèle : ingrédients utilisés, techniques culinaires employées et, dans certains cas, appréciation gustative.
- Il ou elle doit s'informer sur les préférences de goût de la clientèle et utiliser un vocabulaire culinaire riche, évocateur pour « emballer » de façon symbolique les plats.
- Le service dit « gastronomique » tend à devenir moins protocolaire et plus convivial : les gestes maniérés et froids se simplifient, l'attitude impersonnelle, distante et hautaine devient plus chaleureuse, bref, le service tend à reposer davantage sur l'ambiance et la relation avec la clientèle que sur des règles strictes et rigides de bienséance.

Les changements de modes culinaires ont aussi un impact direct sur le service. Par exemple, depuis quelques années, on sert beaucoup moins de fondues ou de produits flambés (ex. : cafés flambés, crêpes Suzette).

Enfin, comme la protection de l'environnement constitue une tendance lourde, les préposés ou préposées au service des mets et boissons sont appelés dorénavant à faire leur part pour le recyclage et le compostage des ressources. Par exemple, ils ou elles doivent déposer les contenants vides dans les bacs de récupération appropriés et, dans certains cas, conserver la nourriture végétale pour en faire du compost.

Élaboration de la norme professionnelle

La méthodologie suivie

Le processus d'élaboration de la norme professionnelle liée au métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons comportait trois phases :

1. L'élaboration de l'analyse de profession
2. La production et la validation du profil de compétences
3. La démonstration du consensus sectoriel sur la norme professionnelle

L'élaboration de l'analyse de profession

Le consultant affecté au projet a d'abord visité deux établissements de restauration pour se familiariser de façon concrète avec la réalité du métier. Une revue de la documentation pertinente portant sur ce métier a ensuite été effectuée, en accordant une attention particulière à la norme de compétence canadienne emerit ainsi qu'à l'analyse de profession effectuée en 2000. On a ainsi demandé à des spécialistes du métier de vérifier sommairement la pertinence de simplement mettre ce dernier document à jour plutôt que d'élaborer une nouvelle analyse. Ces personnes ont conclu que les tâches et les opérations de base qui y étaient décrites tenaient encore la route, et qu'une simple révision du document suffirait.

À partir des informations contenues dans l'analyse de 2000, et en tenant compte de la norme emerit, on a ensuite formulé une proposition de charte DACUM (tâches, opérations et sous-opérations) ainsi qu'une liste de conditions et d'exigences de réalisation pour chacune des tâches.

Un atelier d'analyse de profession d'une journée a suivi. Y ont participé des préposés ou préposées au service des mets et boissons, ainsi que des cadres exerçant également ce métier dans leur établissement.

La rencontre a permis de :

- définir avec précision le métier;
- valider et bonifier la proposition de charte DACUM ainsi que la liste de conditions et d'exigences de réalisation;
- décrire le contexte organisationnel;
- préciser les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à l'accomplissement du travail.

Finalement, les participants et participantes à l'atelier ainsi que les membres du comité d'orientation du projet ont validé le rapport issu de l'analyse de profession.

La production et la validation du profil de compétences

La deuxième phase du processus d'élaboration de la norme professionnelle a consisté à établir le profil des compétences nécessaires à l'exercice du métier. Les travaux ont été menés avec un souci constant de répondre aux exigences méthodologiques du CDRCMO, et ce, toujours en tenant compte de la norme canadienne émergente.

Une première ébauche de profil de compétences a été dégagée à partir des informations contenues dans le rapport d'analyse de profession et dans la norme canadienne. Cette version de travail a été soumise à deux groupes de six ou sept spécialistes du métier provenant autant des grands centres que des régions. Les participants ont analysé et revu chaque composante du profil de compétences, c'est-à-dire le contexte de réalisation, les éléments de compétence et les critères de performance. À partir des discussions et des débats tenus lors de ces rencontres, des ajustements ont été apportés au document.

Finalement, le profil de compétences résultant de ces travaux a été revu et approuvé par le comité d'orientation pour être ensuite soumis au processus de validation.

La démonstration du consensus sectoriel sur la norme professionnelle

La validation de la norme professionnelle auprès de l'ensemble du sous-secteur de la restauration a été effectuée à l'automne 2010 à l'aide d'un sondage par Internet. Des efforts considérables et des moyens de communication nombreux et variés ont été déployés pour rejoindre les préposés ou préposées au service des mets et boissons du Québec et les inciter à répondre au sondage en ligne. Plusieurs associations et autres partenaires du sous-secteur de la restauration ont contribué à cette opération.

Au total, 182 répondants ou répondantes, dont 102 gestionnaires (56 % de l'échantillon) et 80 préposés ou préposées (44 % de l'échantillon), ont répondu au sondage.

Chaque répondant ou répondante ayant précisé le nombre de préposés ou préposées au service des mets et boissons en emploi dans leur établissement, on a ensuite pu extrapoler qu'un total de 7732 préposés ou préposées était indirectement représenté par l'échantillon, soit 18,6 % de l'ensemble des 39 480 préposés ou préposées que compte le Québec.

Par ailleurs, les 182 répondants et répondantes représentent 525 (3,3 %) des 7750 établissements québécois du secteur. Tous les types d'établissement sont représentés : 18 % sont des restaurants d'hôtel, 57 % des chaînes de restaurants et 25 % des restaurants indépendants.

Les répondants et répondantes proviennent plus ou moins proportionnellement de chacune des régions administratives de la province. Seul le Nord-du-Québec, qui ne

compte que 150 préposés ou préposées sur les 39 480 de la province (25 établissements sur les 7750 du Québec), n'est pas représenté par l'échantillon.

Le projet de norme professionnelle, tel que soumis, a fait l'unanimité auprès de toutes les personnes consultées.

Sur la base de ces résultats et des commentaires reçus, il est permis de conclure que le projet de norme professionnelle fait l'objet d'un consensus important au sein du sous-secteur de la restauration, et ce, tant par type de fonction occupé que par type d'établissement ou par région. Les compétences décrites correspondent aux attentes et aux exigences de cette industrie.

La description du contexte général d'exercice du métier

Un préposé ou une préposée au service des mets et boissons a pour fonction de servir la clientèle aux tables en expliquant le menu et la carte des boissons, en conseillant et en suggérant d'autres possibilités pour accroître les ventes, en prenant les commandes, en apportant les repas et les boissons demandés et en faisant régler l'addition une fois le repas terminé. Sa responsabilité consiste à interagir avec la clientèle de façon à générer une relation et une ambiance reflétant les caractéristiques (image) de l'établissement, ainsi qu'à utiliser ses compétences interpersonnelles, son sens de la psychologie des relations et ses connaissances des produits pour répondre aux attentes de la clientèle, voire pour les surpasser. Il ou elle doit également accomplir son travail tout en assurant le respect des normes de santé, de sécurité, d'hygiène et de salubrité.

Afin de délimiter le métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons, les caractéristiques suivantes doivent être considérées :

- Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons sert de la nourriture ET des boissons, par opposition aux barmans ou barmaids et aux sommeliers ou sommelières, lesquels exercent leur métier de façon exclusive (service des boissons uniquement).
- Il ou elle sert aux tables dans un établissement de restauration et s'assure que l'addition est payée après le repas. Sont donc exclues de cette définition les personnes effectuant le service aux chambres dans un hôtel, le service au comptoir ou dans une cafétéria, le service où la clientèle paye avant de manger dans un établissement de restauration rapide, ainsi que le service au téléphone dans les établissements offrant la livraison. Sont également exclus ceux et celles qui garnissent les tables chaudes et froides dans les buffets.
- Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons travaille avec un menu présentant une variété de choix, effectue de la vente suggestive auprès de sa clientèle, organise le service pour satisfaire les besoins « désynchronisés » de plusieurs tables, coordonne la sortie des plats avec le personnel de la cuisine et fait régler l'addition une fois le repas terminé. Les serveurs ou serveuses de

banquet ou de traiteur ne font pas partie de la définition du métier dans la mesure où ils ou elles :

- Travaillent avec un menu unique ou à choix très restreint.
 - N'ont normalement pas de vente suggestive à effectuer parce que le menu est préétabli par contrat.
 - Apportent les plats à toutes les tables au même moment.
 - N'ont pas à coordonner la sortie des plats avec la cuisine.
 - Sauf exception, ne facturent rien aux convives, puisque tout est réglé par contrat.
- Le préposé ou la préposée au service des mets et boissons a le statut de salarié et ne supervise pas de personnel. Par conséquent, le directeur ou la directrice de la restauration et le maître d'hôtel exerçant des fonctions de cadre ne font pas partie de cette définition. Par contre, le ou la chef de rang ou d'équipe salarié ou salariée dont la fonction consiste à coordonner, sans lien d'autorité, le travail d'une équipe peut être inclus ou incluse dans cette définition lorsqu'il ou elle a aussi la responsabilité de servir sa propre clientèle.
 - Dans certains établissements, les préposés ou préposées au service des mets et boissons cumulent toutes les tâches du service en salle. Dans d'autres, par contre, notamment les chaînes, les tâches du service aux tables peuvent être scindées et réparties entre plusieurs personnes. Les commis de suite peuvent avoir pour fonction d'apporter les aliments et les boissons aux tables. Par ailleurs, les commis débarrasseurs (busboy) peuvent se voir attribuer la responsabilité de débarrasser les tables et de les remonter pour le prochain service et, durant le temps du repas, de servir l'eau et de regarnir les tables avec les condiments de base (beurre, pain, lait, sucre, sel, etc.). Cette spécialisation des tâches permet au préposé ou à la préposée au service des mets et boissons de consacrer son talent et son attention à la relation avec la clientèle ainsi qu'aux conseils et à la vente suggestive, c'est-à-dire aux tâches reconnues comme les plus complexes et les plus critiques pour la rentabilité d'un établissement.

Les compétences essentielles

Le sous-secteur de la restauration, dans le secteur du tourisme, considère que les compétences suivantes sont nécessaires à l'exercice du métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons :

1. Être capable de cultiver la relation avec la clientèle
2. Être capable d'effectuer la mise en place
3. Être capable de prendre et de transmettre les commandes
4. Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons
5. Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement

La compétence complémentaire

Par ailleurs, le sous-secteur de la restauration considère que la compétence suivante est complémentaire à l'exercice du métier :

6. Être capable d'effectuer le service des vins

Les sections qui suivent décrivent de façon détaillée chacune de ces compétences. Mais d'abord, le tableau de la page suivante présente une synthèse de l'ensemble des compétences avec les éléments de compétence qui leur sont associés.

Tableau-synthèse des compétences et des éléments de compétence

COMPÉTENCES	ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE					
1 Être capable de cultiver la relation avec la clientèle	1.1 Établir une relation centrée sur la clientèle	1.2 Converser sur des sujets variés	1.3 Cerner les besoins des convives	1.4 Recevoir et traiter les commentaires et les plaintes	1.5 Traiter les cas de clients ou clientes difficiles	1.6 Gérer ses réactions émotives
2 Être capable d'effectuer la mise en place	2.1 Aménager la salle	2.2 Préparer les points de service	2.3 Dresser et entretenir les tables	2.4 Débarrasser les tables et les points de service	2.5 Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail	
3 Être capable de prendre et de transmettre les commandes	3.1 Colliger les informations sur les menus et produits	3.2 Renseigner les convives sur les menus et les produits	3.3 Conseiller la clientèle	3.4 Noter les commandes	3.5 Transmettre les commandes	
4 Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons	4.1 Organiser le service	4.2 Préparer les plats simples et les boissons de base	4.3 Commander le service suivant d'une table	4.4 Servir les mets et les boissons		
5 Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement	5.1 Préparer le matériel de caisse	5.2 Préparer l'addition	5.3 Présenter l'addition aux clients ou clientes	5.4 Percevoir les paiements	5.5 Fermer la caisse	
6 (Compétence complémentaire) Être capable d'effectuer le service des vins	6.1 Décrire les vins	6.2 Suggérer des associations de mets et de vins	6.3 Appliquer les techniques de service des vins			

Description détaillée des compétences essentielles

Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle**Contexte de réalisation**

- 1 En personne ou au téléphone
- 2 En respectant les convenances et l'étiquette en usage
- 3 En tenant compte des directives, des politiques et procédures, ainsi que des normes de service à la clientèle prescrites par l'établissement
- 4 En utilisant les menus de l'établissement
- 5 En tenant compte des caractéristiques de la clientèle et du niveau d'affluence du moment
- 6 À l'aide de cartes de commentaires et de formulaires de plainte
- 7 À l'aide de documents touristiques
- 8 En collaboration avec le personnel à l'accueil, le ou la responsable de salle, le sommelier ou la sommelière, le chef cuisinier ou la chef cuisinière, et le ou la propriétaire
- 9 En respectant les normes d'hygiène et de salubrité
- 10 Sur la base de la norme de compétence emerit

Éléments de compétence**Critères de performance****Être en mesure de :**

- 1.1 Établir une relation centrée sur la clientèle
 - Accueillir la clientèle
 - Traiter la clientèle avec courtoisie
 - Personnaliser le contact avec la clientèle
 - Adapter son niveau de langage à l'interlocuteur ou l'interlocutrice et aux situations
 - Mettre la clientèle à l'aise
 - Assister les personnes ayant des besoins particuliers
 - Faire preuve de prévenance à l'égard de la clientèle
 - Faire preuve de discrétion
 - Remercier et saluer la clientèle

- Image professionnelle soignée
- Accueil professionnel de la clientèle
- Application correcte des règles de bienséance et de courtoisie
- Approche personnalisée et conviviale de la clientèle
- Type de relation interpersonnelle conforme au style et aux normes de l'établissement
- Attitude adéquate pour mettre la clientèle à l'aise
- Vocabulaire adapté en fonction de l'interlocuteur ou l'interlocutrice et de la situation
- Application correcte des techniques de communication verbale et non verbale
- Respect des différences individuelles et des diversités culturelles
- Traitement approprié des besoins particuliers de la clientèle
- Attitude serviable et prévenante envers la clientèle
- Respect constant de la confidentialité
- Remerciements et salutations adéquates de la clientèle

MÉTIER : Préposé ou préposée au service des mets et boissons		Code CNP : 6453
Compétence 1 : Être capable de cultiver la relation avec la clientèle		
Éléments de compétence	Critères de performance	
1.2 Converser sur des sujets variés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conversation brève et pertinente ▪ Curiosité explicite envers les sujets qui intéressent la clientèle ▪ Discrétion de circonstance en tout temps 	
1.3 Cerner les besoins des convives <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poser des questions ▪ Identifier les goûts, les attentes et les contraintes de la clientèle ▪ Décoder et interpréter les signes non verbaux ▪ Anticiper les demandes durant le repas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinence des questions posées aux convives ▪ Identification appropriée des besoins, préférences et contraintes de la clientèle ▪ Besoins identifiés au moment opportun ▪ Interprétation juste des messages non verbaux ▪ Anticipation correcte des besoins de la clientèle en fonction de l'évolution du repas 	
1.4 Recevoir et traiter les commentaires et les plaintes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier la satisfaction de la clientèle ▪ Utiliser des techniques d'écoute active ▪ Appliquer une procédure de traitement de plainte ▪ Proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification systématique de la satisfaction de la clientèle ▪ Utilisation appropriée des techniques d'écoute active et de reformulation ▪ Sources d'insatisfaction correctement et rapidement identifiées ▪ Application rigoureuse de la procédure de traitement des plaintes de l'établissement ▪ Transmission précise et complète du commentaire ou de la plainte à la superviseur ou au superviseure, ou à la personne concernée ▪ Clarté de l'information transmise à la clientèle sur le suivi apporté aux commentaires et aux plaintes ▪ Pertinence des solutions suggérées en fonction des besoins de la clientèle et des contraintes de l'établissement 	
1.5 Traiter les cas de clients ou clientes difficiles <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intervenir auprès des clients ou clientes difficiles ▪ Appliquer des procédures d'intervention pour régler la situation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attitude appropriée en présence de comportements difficiles ▪ Application adéquate des procédures d'intervention de l'établissement selon le type de situation rencontrée ▪ Cas de clients ou clientes difficiles traités rapidement et sans hésitation ▪ Aide demandée au moment opportun 	
1.6 Gérer ses réactions émotives <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maintenir un comportement professionnel ▪ Réagir positivement en toute situation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voix et gestuelle calmes et posées en tout temps ▪ Tact approprié à chaque situation ▪ Réaction positive et constructive en présence de contrariété ▪ Comportement professionnel en tout temps 	

MÉTIER : Préposé ou préposée au service des mets et boissons

Code CNP : 6453

Compétence 2 : Être capable d'effectuer la mise en place

Contexte de réalisation

- 1 En salle, au bar, à la terrasse, aux aires de service, au cellier et dans les autres lieux d'entreposage
- 2 À partir des réservations, des demandes particulières de la clientèle, de l'achalandage anticipé et des directives du supérieur immédiat ou de la supérieure immédiate
- 3 En tenant compte du plan de salle et des différents menus de l'établissement
- 4 En tenant compte du type de service de l'établissement
- 5 En respectant les politiques, les procédures et les normes de service de l'établissement, ainsi que les règlements municipaux et les lois en vigueur
- 6 En respectant les normes d'hygiène et de salubrité, ainsi que de santé et de sécurité au travail
- 7 À l'aide du matériel de salle, des équipements et du matériel d'entretien
- 8 En utilisant les boissons, aliments et condiments qui sont sous la responsabilité du personnel de service
- 9 En collaboration avec le personnel de salle, le personnel de cuisine et le personnel d'entretien
- 10 Sur la base de la norme de compétence émerit

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

2.1 Aménager la salle

- Conformité de l'aménagement des lieux par rapport aux besoins exprimés ou au plan de salle demandé
- Commodité de la disposition du mobilier
- Esthétisme et propreté appropriés des aménagements
- Utilisation adéquate de techniques de levage ou de manutention de matériel lourd
- Salle aménagée avec discrétion en présence de la clientèle

2.2 Préparer les aires de service

- Vérifier la disponibilité et la qualité des stocks nécessaires dans les aires de service
 - Approvisionner les aires de service en fournitures, en condiments et en nourriture
 - Assurer la rotation des stocks périssables
 - Présenter des suggestions d'achat pour remplacer les produits manquants
- Application systématique des règles de rotation des stocks d'aliments
 - Évaluation juste des stocks à préparer pour chaque aire de service
 - Rapidité et efficacité de l'approvisionnement des aires de service
 - Préparation adéquate des denrées et du matériel nécessaires à la mise en place
 - Pertinence des suggestions d'achat

MÉTIER : Préposé ou préposée au service des mets et boissons		Code CNP : 6453
Compétence 2 : Être capable d'effectuer la mise en place		
Éléments de compétence	Critères de performance	
2.3 Dresser et entretenir les tables <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier la propreté du mobilier, du plancher et des accessoires ▪ Astiquer le matériel de table ▪ Placer les couverts, les assiettes, les verres, les condiments et les décorations ▪ Ajuster les verres et les couverts durant le service 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinence du matériel placé sur les tables en fonction des menus et des commandes ▪ Propreté et hygiène adéquates du matériel de table, du mobilier et du plancher de sa section ▪ Protocole de dressage de table respecté ▪ Esthétisme approprié et disposition précise du matériel sur les tables ▪ Rapidité et efficacité de la mise en place des tables ▪ Tables ajustées au moment opportun durant le service 	
2.4 Débarrasser les tables et les aires de service	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation des techniques appropriées et sécuritaires de débarrassage ▪ Rapidité et efficacité du débarrassage des tables ▪ Débarrassage discret et silencieux 	
2.5 Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nettoyer les équipements et le matériel de salle ▪ Tenir ses aires de travail propres et en ordre ▪ Emballer les aliments en vue de leur conservation ▪ Éliminer les déchets ▪ Faire le ménage complet des aires de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Application des techniques appropriées de nettoyage et d'assainissement ▪ Choix approprié et sécuritaire des produits de nettoyage en fonction du travail à effectuer ▪ Aires de travail rangées et nettoyées en tout temps conformément aux normes de l'établissement ▪ Emballage, étiquetage et rangement adéquats des aliments ▪ Élimination appropriée et sécuritaire des matières recyclables, des déchets organiques et des autres déchets ▪ Exécution rapide et efficace de l'entretien des équipements, du matériel et des lieux de travail 	

MÉTIER : Préposé ou préposée au service des mets et boissons		Code CNP : 6453
Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes		
Contexte de réalisation		
<ul style="list-style-type: none"> 11 En salle, au bar et à la terrasse 12 À partir des différents menus de l'établissement 13 En se référant aux recettes et aux caractéristiques particulières de chaque plat et boisson, notamment les allergènes, le délai de préparation, le goût ou la texture et les ruptures de stock 14 En se référant à diverses sources d'information 15 En tenant compte des caractéristiques et contraintes des convives 16 En tenant compte des particularités de sa section, du nombre de clients et clientes à servir au même moment, ainsi que de l'étape du repas ou des besoins des autres convives 17 En utilisant des techniques de vente et autres techniques de communication interpersonnelle 18 En respectant les directives, les politiques et procédures, les lois en vigueur dans la restauration, ainsi que les normes de service à la clientèle prescrites par l'établissement 19 En tenant compte des besoins et contraintes du personnel de la cuisine et des autres membres du personnel de salle 20 Sur la base de la norme de compétence emerit 		
Éléments de compétence	Critères de performance	
Être en mesure de : 3.1 Recueillir des informations sur les menus et les produits <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter différentes sources d'information ▪ Valider les informations auprès des personnes responsables ▪ Vérifier les particularités et caractéristiques de certains items 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinence des sources d'information consultées ▪ Consultation efficace des outils de référence disponibles ▪ Identification adéquate et mise à jour régulière des informations à transmettre aux convives 	

MÉTIER : Préposé ou préposée au service des mets et boissons		Code CNP : 6453
Compétence 3 : Être capable de prendre et de transmettre les commandes		
Éléments de compétence	Critères de performance	
3.2 Renseigner les convives sur les menus et les produits <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter et expliquer les différents types de menu ▪ Décrire les mets et les boissons ▪ Renseigner les convives sur les délais de préparation et autres contraintes associés à certains produits ▪ Répondre aux questions ▪ Communiquer les dispositions de l'établissement relatives aux allergies 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Description du menu attrayante, complète et sans hésitation ▪ Qualités culinaires ou gastronomiques des mets et boissons judicieusement mises en valeur ▪ Pertinence et exactitude des informations communiquées ▪ Réponses appropriées aux questions des convives ▪ Explications claires et concises ▪ Information adaptée à la clientèle et à ses besoins particuliers ▪ Justesse du vocabulaire utilisé ▪ Description claire des dispositions relatives aux allergies 	
3.3 Conseiller la clientèle <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aider les convives à choisir ▪ Présenter des suggestions ▪ Appliquer des techniques de vente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation efficace et subtile des techniques de vente suggestive ▪ Utilisation appropriée des outils promotionnels ▪ Pertinence des conseils et des suggestions en regard des besoins de la clientèle ▪ Utilisation des techniques appropriées pour guider les convives dans leurs choix 	
3.4 Noter les commandes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Application appropriée du protocole de prise de commandes de l'établissement ▪ Utilisation adéquate des règles et codes de notation des commandes de l'établissement ▪ Rédaction complète et précise du bon de commande ▪ Exactitude de l'information notée par rapport aux besoins et aux demandes spéciales exprimés par les convives ▪ Efficacité de la prise de commandes 	
3.5 Transmettre les commandes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation adéquate du système ou de la méthode de transmission des commandes de l'établissement ▪ Exactitude et clarté de l'information transmise par rapport aux commandes ▪ Transmission en temps opportun des commandes aux personnes appropriées ▪ Description appropriée des demandes particulières de la clientèle 	

MÉTIER : Préposé ou préposée au service des mets et boissons

Code CNP : 6453

Compétence 4 : Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons

Contexte de réalisation

- 21 En salle, au bar, à la terrasse et aux aires de service
- 22 Selon les commandes et les exigences de chaque convive
- 23 En tenant compte du type de boisson ou de plat à servir et de leurs caractéristiques
- 24 En utilisant les techniques de service de l'établissement
- 25 À l'aide du matériel de salle ainsi que des ustensiles et de l'équipement de service
- 26 En tenant compte des besoins et contraintes du personnel des différents services
- 27 En collaboration avec le personnel du bar, de la cuisine et de la salle
- 28 En tenant compte des caractéristiques et contraintes des convives
- 29 En tenant compte des particularités de sa section, du nombre de clients ou clientes à servir au même moment, ainsi que de l'étape du repas ou des besoins des autres convives
- 30 En respectant les directives, les politiques et procédures ainsi que les normes de service à la clientèle prescrites par l'établissement
- 31 En respectant les normes d'hygiène et de salubrité, ainsi que de santé et de sécurité au travail
- 32 Sur la base de la norme de compétence emerit

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

4.1 Organiser le service

- Planifier le déroulement du service de chaque tablée
- Coordonner la réalisation des tâches entre les différentes tablées
- Synchroniser la sortie des plats avec la cuisine

- Détermination adéquate de la séquence des opérations de service d'une tablée
- Planification optimale du service en fonction d'une économie de pas et de mouvements
- Détermination juste des priorités de service en fonction des besoins de la clientèle et des contraintes opérationnelles du moment
- Coordination efficace avec la brigade de cuisine et les autres membres du personnel
- Entraide optimisée au sein de l'équipe

MÉTIER : Préposé ou préposée au service des mets et boissons		Code CNP : 6453
Compétence 4 : Être capable d'effectuer le service des mets et des boissons		
Éléments de compétence	Critères de performance	
4.2 Préparer les boissons chaudes et froides	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choix approprié des ingrédients en fonction de la préparation à effectuer ▪ Utilisation stricte des quantités et des portions prévues dans la recette ▪ Choix pertinent et utilisation adéquate des outils et des équipements de préparation ▪ Application rigoureuse des techniques de préparation et de présentation des boissons ▪ Minimisation des pertes ▪ Efficacité des opérations ▪ Respect des délais de préparation fixés 	
4.3 Commander le service suivant d'une table	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Détermination juste du moment opportun pour appeler la suite du service d'une table ▪ Utilisation appropriée de la méthode pour commander la suite ▪ Coordination efficace et courtoise avec le personnel visé par la commande suivante 	
4.4 Servir les mets et les boissons <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre livraison des boissons et des plats à servir ▪ Appliquer les techniques de service ▪ Optimiser les opérations et les déplacements ▪ Réapprovisionner les tables au cours du repas ▪ Porter assistance aux autres membres du personnel de salle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle rigoureux des plats et boissons à enlever ▪ Service sans délai des plats et boissons à enlever ▪ Repas appropriés servis aux convives appropriés ▪ Application correcte du protocole de service à la table et des règles de préséance de l'établissement ▪ Utilisation appropriée des techniques et des outils de service de l'établissement ▪ Exécution efficace, rapide et sans hésitation des tâches et déplacements durant le service ▪ Tables réapprovisionnées adéquatement selon les besoins de la clientèle pendant le service ▪ Collaboration assidue aux opérations des collègues de travail 	

MÉTIER : Préposé ou préposée au service des mets et boissons

Code CNP : 6453

Compétence 5 : Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement

Contexte de réalisation

- 33 En salle, au bar, à la terrasse et aux terminaux de points de vente
- 34 À partir de la liste des mets et boissons consommés par les convives
- 35 En se référant aux prix inscrits sur les menus
- 36 À l'aide d'une caisse enregistreuse ou d'un terminal de point de vente électronique, de terminaux de cartes de débit et de crédit et du matériel de caisse
- 37 En collaboration avec un caissier ou une caissière
- 38 En tenant compte des caractéristiques et contraintes de la clientèle, notamment la langue de communication et le temps disponible
- 39 En tenant compte des particularités de sa section, du nombre de clients ou clientes à servir au même moment, ainsi que de l'étape du repas ou des besoins des autres convives
- 40 En respectant les directives, les politiques et procédures, les normes de service à la clientèle prescrites par l'établissement, ainsi que les lois en vigueur
- 41 Sur la base de la norme de compétence emerit

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>5.1 Préparer le matériel de caisse</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Préparation adéquate et en quantité suffisante du matériel de caisse▪ Mise en service appropriée des terminaux et imprimantes
<p>5.2 Préparer l'addition</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Saisir les données avec le terminal de point de vente ou la caisse enregistreuse▪ Vérifier et imprimer l'addition	<ul style="list-style-type: none">▪ Identification au moment opportun des clients payeurs▪ Précision du nombre d'additions et des convives associé à chaque client payeur▪ Exécution correcte des opérations de saisie de données▪ Calcul approprié des promotions et des gratuités▪ Vérification systématique de l'addition▪ Addition exacte, complète et sans erreur▪ Utilisation efficace des terminaux ou caisses enregistreuses▪ Rapidité et efficacité de la préparation de l'addition

MÉTIER : Préposé ou préposée au service des mets et boissons		Code CNP : 6453
Compétence 5 : Être capable d'effectuer les opérations de facturation et d'encaissement		
Éléments de compétence	Critères de performance	
5.3 Présenter l'addition	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation de l'addition conforme aux normes de l'établissement ▪ Réponses adéquates aux questions du client ou de la cliente au sujet de l'addition ▪ Exactitude des informations fournies sur les modalités de paiement ▪ Règlement rapide et discret des erreurs d'addition 	
5.4 Percevoir les paiements <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encaisser les paiements au comptant ▪ Traiter les paiements par carte de crédit ou de débit ▪ Traiter les gratuités, les corrections, les cartes-cadeaux et les bons de réduction 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification rigoureuse des sommes perçues et remises ▪ Application stricte des règles et des méthodes relatives à la manipulation de l'argent ▪ Utilisation appropriée des systèmes de paiement par carte de débit et de crédit ▪ Manipulation sécuritaire et confidentielle des cartes de la clientèle ▪ Vérification systématique des informations nécessaires à l'encaissement par carte de crédit ▪ Vérification systématique des restrictions que comportent les cartes-cadeaux, les bons de réduction et les gratuités ▪ Rapidité du traitement des paiements ▪ Traitement discret des paiements erronés 	
5.5 Comptabiliser sa caisse <ul style="list-style-type: none"> ▪ Balancer les entrées et les sorties d'argent ▪ Distinguer les sommes perçues sous différentes formes ▪ Préparer le rapport de caisse ▪ Préparer et remettre le dépôt ▪ Déclarer ses pourboires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caisse balancée ▪ Rapport de caisse complet et sans erreur ▪ Application stricte des règles de sécurité liées au dépôt de caisse ▪ Déclaration adéquate des pourboires 	

**Description détaillée de la
compétence complémentaire**

MÉTIER : Préposé ou préposée au service des mets et boissons

Code CNP : 6453

Compétence 6 : Être capable d'effectuer le service des vins

Contexte de réalisation

- 1 En salle, au bar, à la terrasse ainsi qu'au cellier ou autre lieu d'entreposage des vins
- 2 Selon les commandes et exigences de chaque convive
- 3 À partir de la carte des vins et des associations de mets et de vins préétablies par l'établissement
- 4 En tenant compte des différents menus
- 5 À l'aide de la documentation disponible sur les vins
- 6 En utilisant les techniques appropriées au service des différents types de vin
- 7 À l'aide du matériel pour servir le vin
- 8 En collaboration avec le personnel du bar, le ou la responsable de salle et le sommelier ou la sommelière
- 9 En respectant les directives, les politiques et procédures, les normes de service à la clientèle prescrites par l'établissement ainsi que les lois en vigueur dans la restauration
- 10 En respectant les normes d'hygiène et de salubrité, ainsi que de santé et de sécurité au travail
- 11 Sur la base de la norme de compétence emerit

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 6.1 Décrire les vins <ul style="list-style-type: none">▪ Présenter la carte des vins▪ Répondre aux questions	<ul style="list-style-type: none">▪ Description claire, précise et attrayante des vins et de leurs caractéristiques▪ Pertinence et exactitude des informations transmises▪ Explications accessibles et concises▪ Justesse du vocabulaire spécialisé utilisé
6.2 Suggérer des associations de mets et de vins	<ul style="list-style-type: none">▪ Suggestions cohérentes par rapport aux mets commandés▪ Pertinence des conseils et des suggestions en regard des besoins, des goûts et du budget de la clientèle▪ Mise en valeur appropriée des caractéristiques des vins

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>6.3 Appliquer les techniques de service du vin</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier la bouteille et sa température ▪ Présenter le vin ▪ Ouvrir la bouteille ▪ Faire goûter le vin ▪ Faire respirer ou décanter le vin ▪ Verser le vin 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformité de l'apparence et de la température de la bouteille présentée par rapport aux normes de qualité de l'établissement ▪ Présentation du vin en conformité avec les normes de l'établissement ▪ Utilisation adéquate des techniques, du matériel et des outils de service des vins ▪ Application correcte du protocole et des règles de préséance de service des vins de l'établissement