

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

Cocktails

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 411502U21D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 401 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du,
sur avis conforme du Conseil général

Cocktails

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant pour le service des cocktails :

- ◆ de réaliser la mise en place du bar pour les cocktails dans une ambiance adaptée ;
- ◆ d'accueillir et de conseiller le client ;
- ◆ d'enregistrer les commandes, de préparer et de servir les cocktails ;
- ◆ de développer une attitude, une communication et un suivi appropriés ;
- ◆ de nettoyer et de ranger en respectant les règles de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

face à une situation concrète, sur base de directives précises,

en disposant du matériel adéquat,

dans le respect des normes de sécurité, d'hygiène et de bien-être au travail, dans le respect de l'environnement et en utilisant le vocabulaire professionnel,

- ◆ décrire les risques inhérents à cette situation,
- ◆ proposer les aménagements nécessaires pour les éviter,
- ◆ décrire les principes de préparation, de rangement et de nettoyage du poste de travail.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement « **Sécurité, hygiène et bien-être au travail dans les métiers de l'alimentation** », n° de code 452202U21D1, classée dans l'enseignement secondaire supérieur de transition.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

dans le respect des tableaux annexés (COPROFOR 04 du SFMQ),

en disposant du matériel et des produits adéquats,

en effectuant la préparation et le rangement de la zone de travail,

en utilisant le vocabulaire technique de la profession et en développant des compétences de communication,

au départ d'une situation pratique significative,

en tenant compte, pour l'organisation de l'épreuve, des éléments critiques de contexte se trouvant dans le profil d'évaluation en annexe :

- *la mise en situation (contexte),*
- *la complexité (le niveau de difficulté),*
- *l'autonomie,*
- *le temps de réalisation,*
- *les conditions de réalisation,*

en tenant compte des critères et des indicateurs globalisants incontournables se trouvant dans ce même profil d'évaluation,

de réaliser les tâches suivantes :

- ◆ réaliser le service des cocktails :
 - ◆ la mise en place du bar : ambiance adaptée, réassort des frigos, vérification de la verrerie et de la vaisselle, mise en place des produits spécifiques aux cocktails et accompagnements,
 - ◆ l'accueil des clients¹,
 - ◆ la prise des commandes des boissons (1 vente suggestive) **Erreur ! Signet non défini.**,
 - ◆ le service d'un cocktail sans alcool, méthode au choix du candidat **Erreur ! Signet non défini.**,
 - ◆ le service d'un cocktail en direct **Erreur ! Signet non défini.**,
 - ◆ le service d'un cocktail en verre à mélange **Erreur ! Signet non défini.**,
 - ◆ le service d'un cocktail du jour au shaker **Erreur ! Signet non défini.**,
 - ◆ la remise en ordre.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le niveau d'aisance et de qualité du contact,
- ◆ le niveau d'aisance et de qualité des gestes professionnels,
- ◆ le niveau d'organisation et des méthodes de travail.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

au départ d'une situation professionnelle réelle « pratique » : service de cocktails pour 4 clients à partir d'une carte de cocktails classiques internationaux - cocktails préalablement imposés aux clients par les évaluateurs - deux clients à table et deux au comptoir (ceux-ci arriveront en deux temps) - les clients à table seront accueillis et servis dans une langue étrangère,

¹ Hormis les compétences en seconde langue

en disposant du matériel, des consommables (matières premières) et de l'équipement nécessaires au bar,

en utilisant le vocabulaire technique adapté de la spécialité,

dans le respect des consignes, des réglementations en vigueur, des règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie et d'environnement,

en vue de développer des compétences de communication,

en toute autonomie d'exécution des tâches dans le respect du timing, des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement,

en vue de développer une autonomie de décision et d'exécution,

4.1 Service de cocktails : technologie

- ◆ d'expliquer la mise en place du bar pour les cocktails dans une ambiance adaptée:
 - de rédiger des cartes de cocktails ;
 - de différencier les types d'événements ;
 - d'interpréter les fiches techniques du matériel et des produits ;
 - de déterminer les règles de mise en place ;
 - de citer et de définir le matériel spécifique du bar ;
 - de déterminer les accompagnements ;
 - d'expliquer les cocktails :
 - la connaissance des produits de bar,
 - les cocktails internationaux (composition, appellation),
 - les méthodes d'élaboration des cocktails,
 - les règles de création de cocktails ;
 - de déterminer les facteurs d'ambiance selon le type d'établissement, le moment de la journée et le thème :
 - la température,
 - l'éclairage,
 - la musique ;
 - de déterminer l'animation ;
- ◆ d'expliquer l'accueil et le conseil du client :
 - de justifier l'attitude et la présentation adaptées aux exigences de l'établissement et de la profession ;
 - de caractériser les types de clientèle ;
 - d'utiliser le vocabulaire et les expressions de base du service dans une 2^{ème} langue (échange minimal thématique) ;
 - de commenter et de rédiger la carte des cocktails ;
 - d'expliquer les suggestions du jour ;
 - d'expliquer l'argumentation de vente ;
 - de déterminer les temps de préparation des cocktails ;
 - d'adapter les techniques de vente aux produits et services de l'établissement ;
 - d'énoncer la composition des cocktails ;
 - de déterminer le rapport qualité/prix ;
 - de déterminer le coefficient de rendement ;
- ◆ d'expliquer les commandes, la préparation et le service des cocktails :
 - de rédiger le bon de commande ;
 - de justifier les demandes particulières ;

- d'expliquer les autres produits du bar ;
- d'expliquer la préparation des cocktails ;
- d'énoncer les priorités de préparation ;
- de déterminer les temps de préparation ;
- de déterminer les dosages, verres et garnitures appropriés selon les standards professionnels ;
- de citer et d'expliquer les différentes techniques de service ;
- de citer et d'expliquer le matériel spécifique de service des cocktails ;
- de décrire la mise en place du poste de travail ;
- de déterminer la chronologie des préparations ;
- de définir les cocktails :
 - la classification,
 - les catégories,
 - les termes professionnels,
 - le calcul des fractions en cl,
 - les règles de confection,
 - la confection,
 - les 4 techniques de confection (direct, verre à mélange, shaker, mixer),
 - le matériel spécifique,
 - la spécificité des découpes de fruits et légumes ;
- de déterminer la décoration et les accompagnements ;
- d'expliquer les spécificités du service ;
- d'expliquer les règles de service ;
- d'expliquer les fiches techniques/recettes ;
- d'expliquer les règles de service des cocktails ;
- de déterminer les températures de service des cocktails ;
- de justifier les techniques de service des cocktails ;
- d'expliquer les accessoires spécifiques ;
- d'expliquer les techniques de port et les techniques de passage de porte ;
- d'expliquer les règles de préséance ;
- ◆ de développer une attitude, une communication et un suivi appropriés ;
- ◆ d'expliquer le nettoyage et le rangement en respectant les règles de sécurité, d'hygiène et d'environnement ;

4.2 Service de cocktails : travaux pratiques

- ◆ de réaliser la mise en place du bar pour les cocktails dans une ambiance adaptée :
 - de choisir le matériel, les produits en fonction des cartes ;
 - de vérifier l'état de marche du matériel ;
 - d'identifier et de mettre en place :
 - le matériel,
 - les matières premières,
 - les accompagnements,
 - les boissons,
 - les garnitures,
 - le plateau à épices ;
 - de ranger, d'exposer, de mettre en valeur les produits ;

- de conditionner les boissons ;
- d'utiliser les outils de contrôle informatisés et non informatisés correspondant au type d'établissement ;
- de créer un nouveau cocktail ;
- d'élaborer la fiche technique ;
- de vérifier la température des locaux ;
- d'éclairer les locaux ;
- de prévoir un fond sonore adapté à la clientèle et au moment de la journée ;
- de pourvoir à une animation d'ambiance ;
- d'écouler les produits non rentables en faisant preuve de créativité ;
- de tester les nouvelles compositions ;
- ◆ d'accueillir et de conseiller le client :
 - d'adopter une attitude et une présentation adéquates ;
 - d'appliquer les règles de préséance et de savoir-vivre ;
 - d'utiliser un vocabulaire adapté ;
 - de s'exprimer avec correction ;
 - d'accueillir et d'installer le client dans une 2ème langue (échange minimal thématique) ;
 - de personnaliser l'accueil de la clientèle ;
 - de s'adresser à l'ensemble des clients ;
 - de présenter la carte des cocktails ;
 - de présenter les suggestions ;
 - de prendre en compte les impératifs de l'établissement (horaire) ;
 - de s'assurer de la satisfaction du client ;
 - de maîtriser les différents timings de préparation des cocktails ;
 - d'exploiter les techniques de vente spécifiques ;
 - de déterminer les besoins du client ;
 - de promouvoir les produits du jour, locaux, à coefficient élevé ;
- ◆ d'enregistrer les commandes, de préparer et de servir les cocktails :
 - d'enregistrer et de rédiger les différents bons de commande suivant la procédure en application dans l'établissement ;
 - d'identifier les caractéristiques des cocktails alcoolisés ou non ;
 - de synchroniser la préparation de la commande ;
 - de respecter la chronologie des commandes et des préparations ;
 - de préparer les garnitures et accompagnements ;
 - de sélectionner les verres, le matériel, les ingrédients ;
 - de confectionner le cocktail selon la technique adéquate:
 - au verre,
 - au verre à mélange,
 - au shaker,
 - au blender ou mixer ;
 - de présenter les cocktails selon les consignes de l'établissement ;
 - d'utiliser le matériel adéquat pour le service des cocktails ;
 - de mettre en place le poste de travail ;
 - de respecter les quantités pour les garnitures, les accompagnements et les dosages pour les boissons ;
 - de respecter les règles de service et de rangement ;
 - d'appliquer les techniques de préparation ;

- de respecter les fiches techniques/recettes ;
- de travailler avec soin, propreté et ordre ;
- d'effectuer le transport des cocktails dans le respect du confort du client ;
- d'appliquer les règles de préséance ;
- ◆ de développer une attitude, une communication et un suivi appropriés :
 - d'adopter une attitude et une présentation adéquates ;
 - d'appliquer les règles de politesse, de courtoisie ;
 - de porter une tenue vestimentaire adéquate ;
 - d'intervenir avec amabilité et serviabilité ;
 - d'utiliser un vocabulaire adapté ;
 - d'accueillir et d'installer le client dans une 2ème langue (échange minimal thématique) ;
 - de communiquer des messages clairs et précis en utilisant le vocabulaire technique adéquat ;
 - d'appliquer les règles de déontologie ;
 - de transférer les doléances du client au responsable ;
 - d'informer les différents services ;
 - de travailler avec discrétion, soin, rapidité ;
 - d'être présent au bar ;
 - de prêter attention au confort du client ;
 - d'agir face aux imprévus ;
 - d'adapter la technique du débarrassage au type d'agencement, de service dans le respect du confort du client ;
 - de transporter le matériel dans le respect du confort du client ;
 - de gérer les problèmes relevant de la compétence du barman ;
 - de faire appel le cas échéant au supérieur ;
- ◆ de nettoyer et de ranger en respectant les règles de sécurité, d'hygiène et d'environnement :
 - de respecter les règles d'hygiène personnelle et professionnelle ;
 - d'appliquer les règles d'ergonomie et de manutention ;
 - de respecter les réglementations environnementales, régionales ou fédérales concernant le tri sélectif ;
 - de trier les bouteilles consignées ;
 - d'intégrer les principes du développement durable/responsabilité citoyenne ;
 - d'appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection ;
 - d'utiliser les produits de nettoyage de manière rationnelle ;
 - de respecter les notices d'utilisation du matériel de nettoyage ;
 - de remettre le local bar en état ;
 - de répartir la vaisselle sale entre les différents services ;
 - d'identifier les produits, le conditionnement, l'étiquetage ;
 - de ranger les produits dans les lieux appropriés suivant les identifications ;
 - d'assurer la traçabilité.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination des cours	Classement des cours	Code U	Nombre de périodes
Service de cocktails : technologie	CT	B	12
Service de cocktails : travaux pratiques	PP	L	36
7.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			60

Profil d'évaluation

Dépôt ChaCA 01/03/2013

BARMAN / BARMAID

Les métiers décrits par le S.F.M.Q. sont accessibles aux hommes et aux femmes, selon les directives légales en la matière. Afin de faciliter la lecture, les métiers sont désignés par le genre grammatical masculin dans la suite du document.

UAA3 : Préparer, conseiller et servir les cocktails en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA3 :

Éléments critiques de contexte :

- **Tâches** : Réaliser
 - La mise en place du bar : ambiance adaptée, réassort des frigos, vérification de la verrerie et de la vaisselle, mise en place des produits spécifiques aux cocktails et accompagnements
 - L'accueil des clients
 - La prise des commandes des boissons (1 vente suggestive)
 - Le service d'un cocktail sans alcool, méthode au choix du candidat
 - Le service d'un cocktail en direct
 - Le service d'un cocktail en verre à mélange
 - Le service d'un cocktail du jour au shaker
 - La remise en ordre
- **Mise en situation** :
 - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle
- **Complexité** :
 - Service de cocktails pour 4 clients à partir d'une carte de cocktails classiques internationaux - Cocktails préalablement imposés aux clients par les évaluateurs - Deux clients à table et deux au comptoir (ceux-ci arriveront en deux temps) - Les clients à table seront accueillis et servis dans une langue étrangère
- **Autonomie** :
 - Autonomie d'exécution des tâches dans le respect du timing, des bonnes pratiques d'hygiène et du R.O.I. de l'établissement.
- **Temps de réalisation** :
 - 25' pour la mise en place et 25' pour la suite.
- **Conditions de réalisation** :
 - cf. profil d'équipement

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. :

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
Critère 1 : Respect de la procédure de la mise en place	1.1 Le matériel est bien choisi
	1.2 Les techniques de mise en place sont respectées
	1.3 La chronologie et le timing des opérations sont respectés
	1.4 Le confort du client fait l'objet d'attention y compris l'ambiance
Critère 2 : Adéquation de la communication	2.1 L'accueil et le service sont de qualité (y compris dans une 2 ^{ème} langue)
	2.2 Les demandes des clients sont prises en compte
Critère 3 : Cohérence du service	3.1 La chronologie, le suivi du service et le timing sont respectés
	3.2 Les techniques de service sont respectées
Critère 4 : Respect des règles de sécurité et d'hygiène d'environnement, de rangement et de travail en équipe	4.1 La remise en ordre est conforme
	4.2 L'attitude générale est professionnelle
	4.3 Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité sont respectées

Remarque :

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent.

cf. fiche outil COPROFOR-04.