

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

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D'ENSEIGNEMENT**

**Boissons simples et composées chaudes et froides**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

<p><b>CODE : 4115011U21D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 401</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

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

# **Boissons simples et composées chaudes et froides**

## **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 boissons simples et composées chaudes et froides :

- ◆ de réaliser la mise en place du bar pour les boissons simples et composées ;
- ◆ d'accueillir et de conseiller le client ;
- ◆ d'enregistrer les commandes, de préparer et de servir les boissons ;
- ◆ de développer une attitude, une communication et un suivi appropriés ;
- ◆ de nettoyer et de ranger en respectant les règles de sécurité, d'hygiène, 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 :

- ◆ de réaliser un service de boissons simples et composées chaudes et froides en effectuant :
  - ◆ la mise en place du bar : changement d'un fût de bière - réassort des frigos - vérification de la verrerie et de la vaisselle - mise en place des apéritifs de base, des spiritueux de base et accompagnements,
  - ◆ l'accueil des clients<sup>1</sup>,
  - ◆ la prise des commandes des boissons (1 vente suggestive),
  - ◆ le service d'un apéritif simple et d'un apéritif compos<sup>1</sup>,
  - ◆ le service d'une boisson sans alcool<sup>1</sup>,
  - ◆ le service d'une bière<sup>1</sup>,
  - ◆ le service d'un vin<sup>1</sup>,
  - ◆ le service d'un spiritueux<sup>1</sup>,
  - ◆ le service de la boisson du jour<sup>1</sup>,
  - ◆ le service d'une boisson chaude<sup>1</sup>,
  - ◆ le service d'un café selon la méthode Barista,
  - ◆ 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.

---

<sup>1</sup> Hormis les compétences en seconde langue

#### 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

*au départ d'une situation professionnelle réelle « pratique » individuelle : service des boissons pour 4 clients en fonction d'une carte reçue - boissons préalablement imposées 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,*  
*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 boissons composées chaudes et froides : technologie

- ◆ d'expliquer la mise en place du bar pour les boissons simples et composées :
  - d'énoncer le matériel de bar ;
  - d'expliquer le plan d'hygiène/de nettoyage ;
  - d'interpréter les fiches techniques de nettoyage, les techniques de nettoyage et d'entretien ;
  - d'expliquer les fiches de consignes ;
  - d'interpréter les fiches techniques du matériel et des produits ;
  - d'expliquer et de rédiger les différentes cartes ;
  - de citer les différents types d'événements ;
  - d'identifier le mobilier spécifique ;
  - de définir le matériel spécifique du bar ;
  - de déterminer les accompagnements ;
  - de décrire les boissons : softs, eaux, jus, vins, bières, alcools :
    - identification,
    - classification,
    - qualité de fraîcheur,
    - quantité,
    - température ;
  - d'expliquer les documents et outils :
    - d'autocontrôle,
    - de traçabilité,
    - d'étiquetage,
  - d'expliquer les préparations selon la méthode Barista ;

- de définir les spiritueux :
  - les boissons distillées à base :
    - de céréales et plantes,
    - de vin,
    - de fruits,
    - de cidre,
  - les liqueurs et les crèmes :
    - de fruits,
    - de plantes,
    - de fleurs ;
- de décrire le matériel type cave à vin (cave de jour) ;
- d'expliquer les fiches de stock ;
- de s'approprier les outils de contrôle informatisés et non informatisés ;
- d'expliquer le bon de commande interne ;
- de définir le bon de transfert, de perte, de casse ;
- d'expliquer la feuille de marque ;
- d'expliquer la feuille d'inventaire ;
- de décrire les règles de mise en place ;
- d'expliquer les méthodes d'élaboration des différentes boissons simples et composées;
- de citer les BRSA :
  - les eaux,
  - les BSA,
  - les sodas,
  - les jus de fruits et nectars,
  - les sirops ;
- de décrire les boissons chaudes :
  - cafés,
  - thés et infusions,
  - chocolat ;
- de différencier les bières ;
- de différencier les apéritifs à base :
  - d'alcool (ABA),
  - de vin (ABV) ;
- de décrire les vins effervescents ;
- de définir les autres produits du bar ;
- d'expliquer les directives de l'établissement concernant le rangement et la mise en évidence les boissons ;
- d'expliquer les BPH y compris le conditionnement ;
- de différencier les types d'installation de débit ;
- d'expliquer les points critiques de contrôle spécifiques (CCP) ;

- de décrire les spécificités liées au service de la bière :
  - de décrire les 3 circuits (bière, CO2, eau) ;
  - d'expliquer les paramètres de l'installation ;
  - de citer les pannes possibles ;
  - de citer les problèmes fréquents ;
  - d'énumérer la chronologie des étapes de mise en perce ;
  - de décrire les fûts ;
  - d'expliquer les bonbonnes de CO2 ;
  
- ◆ d'expliquer l'accueil et le conseil au client :
  - d'expliquer l'attitude et la présentation adaptées aux exigences de l'établissement et de la profession ;
  - d'expliquer les règles de préséances ;
  - de définir les techniques d'accueil ;
  - d'expliquer les notions de déontologie et de discrétion réservées à l'accueil du client ;
  - de déterminer les types de clientèle ;
  - de s'approprier le vocabulaire et les expressions de base du service dans une 2ème langue : échange minimal thématique ;
  - d'expliquer la carte des boissons ;
  - d'expliquer les suggestions du jour ;
  - de caractériser l'argumentation de vente ;
  - d'expliquer les règles de l'établissement ;
  - de définir les règles de communication ;
  - de déterminer les temps de préparation des boissons ;
  - d'expliquer les techniques de vente appliquées aux produits et services de l'établissement ;
  - d'expliquer l'argumentation de vente des boissons ;
  - d'expliquer la composition des boissons ;
  - de déterminer le rapport qualité/prix ;
  - de déterminer le coefficient de rendement ;
  
- ◆ d'expliquer les commandes, la préparation et le service des boissons :
  - de rédiger le bon de commande ;
  - de déterminer les demandes particulières ;
  - d'expliquer les méthodes d'élaboration des différentes boissons simples et composées;
  - de déterminer les priorités de préparation ;
  - de citer les BRSA :
    - les eaux,
    - les BSA,

- les sodas,
  - les jus de fruits et nectars,
  - les sirops ;
- d'expliquer les boissons chaudes :
  - cafés,
  - thés et infusions,
  - chocolat ;
- de citer et d'expliquer les différents types de bières ;
- de nommer les apéritifs à base :
  - d'alcool (ABA),
  - de vin (ABV) ;
- de différencier les vins ;
- de citer les types de bières ;
- d'énumérer les priorités de préparation ;
- de décrire la préparation des boissons ;
- de déterminer les temps de préparation des boissons ;
- d'expliquer les préparations selon la méthode Barista ;
- de différencier les spiritueux :
  - les boissons distillées à base :
    - de céréales et plantes,
    - de vin,
    - de fruits,
    - de cidre ;
  - les liqueurs et les crèmes :
    - de fruits,
    - de plantes,
    - de fleurs ;
- d'expliquer les autres produits du bar ;
- de déterminer les dosages, verres et garnitures appropriés selon les standards professionnels ;
- de justifier les différentes techniques de service au comptoir et à table ;
- d'expliquer le matériel et les accessoires spécifiques de service des boissons ;
- d'expliquer la mise en place du poste de travail ;
- de déterminer la chronologie des préparations ;
- de justifier la décoration pour les boissons et les accompagnements ;
- d'expliquer les spécificités et les règles du service ;
- d'expliquer les règles et techniques de préparation et de service des boissons ;
- de justifier les températures de service ;
- de justifier les techniques de port et les techniques de passage de porte ;
- d'expliquer les règles de préséance ;

- de différencier les types de service ;
- de déterminer les différents types de verres et de vaisselle ;
- d'expliquer les techniques et les règles de débarrassage ;
- ◆ de développer une attitude, une communication et un suivi appropriés :
  - de déterminer l'attitude et la présentation adaptées aux exigences de l'entreprise et de la profession ;
  - d'expliquer le comportement vis-à-vis des collègues et de la clientèle ;
  - de définir les règles de politesse ;
  - d'utiliser le vocabulaire spécifique ;
  - de définir les mécanismes de base de la communication verbale et non verbale ;
  - de définir l'écoute active, la reformulation, la présentation et le langage ;
  - d'expliquer la réglementation sur les débits de boissons ;
  - d'appréhender la diplomatie ;
  - de citer les services d'un établissement ;
  - de décrire le type de clientèle ;
  - d'énumérer les qualités du barman ;
  - d'expliquer les techniques de communication ;
  - d'expliquer les méthodes de gestion de conflits et de gestion des plaintes ;
  - d'expliquer les limites des compétences du barman ;
- ◆ d'expliquer le nettoyage et le rangement en respectant les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement :
  - de citer les principes élémentaires d'hygiène personnelle et professionnelle du barman/barmaid ;
  - d'expliquer les règles d'ergonomie et de manutention ;
  - de décrire les procédures de sécurité et de nettoyage ;
  - d'expliquer la réglementation environnementale, régionale ou fédérale concernant le tri sélectif ;
  - d'expliquer les principes du développement durable / responsabilité citoyenne ;
  - d'expliquer la gestion d'une plonge et de l'office ;
  - d'expliquer la méthode de tri de l'établissement entre les différents services ;
  - de décrire les tables de rangement ;
  - d'expliquer le plan d'hygiène ;
  - de décrire les produits de nettoyage (notices d'utilisation, dosage) et le matériel de nettoyage (codes couleurs) ;
  - d'expliquer l'utilisation du lave-verre :
  - d'expliquer des produits alimentaires :
    - identification,



- classification,
  - quantité,
  - étiquetage ;
- d'expliquer les documents de traçabilité ;
- de décrire l'organisation de l'établissement ;
- d'exprimer la connaissance des locaux ;
- d'énoncer les règles et conditions de stockage (temps, température) de l'établissement / traçabilité.

#### **4.1 Service de boissons composées chaudes et froides : travaux pratiques**

- ◆ de réaliser la mise en place du bar pour les boissons simples et composées :
  - de choisir le matériel, les produits en fonction des cartes ;
  - de vérifier l'état de marche du matériel ;
  - d'entretenir la vaisselle et le petit matériel suivant la technique adéquate ;
  - d'appliquer les consignes ;
  - de travailler de manière efficiente;
  - de ranger les boissons ;
  - d'utiliser les documents de gestion informatisés et non informatisés (fiches et/ou fichiers de stock – bon de commande interne – bon de transfert – feuille de marque – feuille d'inventaire) ;
  - de signaler les manquements/anomalies ;
  - de classer les documents ;
  - 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 et 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 ;
- ◆ 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 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 boissons, 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 boissons ;
- 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, préparer et servir les boissons :
  - d'enregistrer et de rédiger les différents bons de commande suivant la procédure en application dans l'établissement ;
  - d'identifier les caractéristiques des diverses boissons composées ;
  - de synchroniser la préparation de la commande ;
  - de respecter la chronologie des commandes et des préparations ;
  - de présenter les boissons selon les consignes de l'établissement ;
  - d'appliquer les techniques de préparation des boissons ;
  - d'utiliser le matériel adéquat, pour le service, pour le maintien des températures des boissons ;
  - de respecter les quantités ;
  - de respecter les règles de service, de rangement des boissons ;
  - de travailler avec soin, propreté et ordre ;
  - de différencier les types de services en fonction de la boisson à servir et du matériel à utiliser ;
  - de servir au comptoir et à table ;
  - d'effectuer le transport des boissons composées dans le respect du confort du client
  - d'appliquer les règles de préséance ;
  - de différencier les types de bières ;
  - de débarrasser les tables ;
- ◆ 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 ranger en respectant les règles de sécurité, d'hygiène, d'environnement :
  - de respecter les règles d'hygiène personnelle et d'hygiène professionnelle ;
  - d'appliquer les règles d'ergonomie et de manutention ;
  - de respecter les réglementations environnementale, régionale ou fédérale 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

<b>7.1. Dénomination des cours</b>	<b>Classement des cours</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
Service des boissons simples et composées chaudes et froides : technologie	CT	B	36
Service des boissons simples et composées chaudes et froides : travaux pratiques	PP	L	76
<b>7.2. Part d'autonomie</b>		P	28
<b>Total des périodes</b>			<b>140</b>

## 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.

### UAA1 : Préparer, conseiller et servir les boissons simples chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage

#### SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA1 :

##### Éléments critiques de contexte :

- **Tâches** : Réaliser
  - La mise en place du bar : changement d'un fût de bière - réassort des frigos - vérification de la verrerie et de la vaisselle - mise en place des apéritifs de base et accompagnements
  - L'accueil des clients (y compris dans une 2<sup>ème</sup> langue de l'arrivée à l'installation à table)
  - La prise des commandes des boissons
  - Le service d'un apéritif simple
  - Le service d'une boisson sans alcool,
  - Le service d'une bière
  - Le service d'un vin
  - Le service d'une boisson chaude
  - La remise en ordre
- **Mise en situation** :
  - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle
- **Complexité** :
  - Service des boissons pour 5 clients en fonction d'une carte reçue - Boissons seront préalablement imposées aux clients par les évaluateurs - Trois clients à table et deux au comptoir (ceux-ci arriveront en deux temps)-
- **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** :
  - 20' pour la mise en place et 30' 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
<b>Critère 1</b> : 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	....
<b>Critère 2</b> : Adéquation de la communication	2.1 L'accueil est de qualité (y compris dans une 2 <sup>ème</sup> langue)	....
	2.2 Les demandes des clients sont prises en compte	....
<b>Critère 3</b> : Cohérence du service	3.1 La chronologie, le suivi du service et le timing sont respectés	....
	3.2 Les techniques de service sont respectées	....
<b>Critère 4</b> : 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.

# 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.

## UAA2 : Préparer, conseiller et servir les boissons composées chaudes et froides en respectant le plan d'hygiène et de nettoyage

### SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA2 :

#### Éléments critiques de contexte :

- **Tâches** : Réaliser
  - La mise en place du bar : réassort des frigos - vérification de la verrerie et de la vaisselle - mise en place des spiritueux de base et accompagnements
  - L'accueil des clients
  - La prise des commandes des boissons (1 vente suggestive)
  - Le service d'un apéritif composé
  - Le service d'un spiritueux,
  - Le service de la boisson du jour
  - Le service d'une boisson chaude selon la méthode Barista
  - La remise en ordre
- **Mise en situation** :
  - Situation réelle « pratique » - Epreuve individuelle
- **Complexité** :
  - Service des boissons pour 4 clients en fonction d'une carte reçue - Boissons préalablement imposées 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** :
  - 20' pour la mise en place et 20' 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'IGOui/Non
<b>Critère 1</b> : 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	....
<b>Critère 2</b> : Adéquation de la communication	2.1 L'accueil et le service sont de qualité (y compris dans une 2 <sup>ème</sup> langue)	....
	2.2 Les demandes des clients sont prises en compte	....
<b>Critère 3</b> : Cohérence du service	3.1 La chronologie, le suivi du service et le timing sont respectés	....
	3.2 Les techniques de service sont respectées	....
<b>Critère 4</b> : 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.*