

Fiche d'exploitation andragogique

Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons



Résumé du livret

Dara exerce le métier de serveuse d'aliments et de boissons. Elle est une personne courtoise et professionnelle et elle communique facilement avec les autres. Le livret *Serveurs/Serveuses d'aliments et de boissons* donne un aperçu d'une journée dans le métier de serveuse d'aliments et de boissons.

Thèmes possibles

En plus des tâches proposées tout au long du document, voici des suggestions de thèmes qui aideront les personnes apprenantes à amorcer des discussions ou à réaliser d'autres tâches ou activités.

Communication ○ Écouter activement ○ Prendre des commandes ○ Répondre aux questions ○ Accueillir les clients ○ Communiquer verbalement ○ Communiquer non verbalement ○ Tenir une petite conversation	Service à la clientèle ○ Assurer la satisfaction du client ○ Être amical ○ Avoir des compétences interpersonnelles ○ Avoir une attitude positive ○ Être capable de résoudre des problèmes ○ Être énergique et enthousiaste ○ Être capable de gérer des plaintes
Capacité multitâche ○ Travailler en équipe ○ Travailler à un rythme rapide ○ Livrer les commandes ○ Prioriser le service ○ Aménager la salle à manger ○ Manipuler le paiement ○ Servir des aliments et des boissons ○ Prendre des commandes d'aliments et de boissons	Bonne mémoire ○ Pouvoir concentrer ○ Porter une attention aux détails et aux besoins des clients ○ Être capable de se souvenir des détails ○ Prendre des commandes de boissons ○ Connaître de la préparation des aliments et des boissons ○ Connaître l'organisation des tables ○ Mémoriser le menu et les prix
Nettoyage et désinfection ○ Nettoyer et désinfecter ○ Connaître les types de désinfectants ○ Laver la vaisselle ○ Débarasser les tables ○ Gérer les déchets ○ Laver ses mains ○ Entretenir les surfaces au contact d'aliments	Service de boissons alcoolisées ○ Détenir un certificat <i>Smart Serve</i> ○ Connaître la loi ○ Éviter les infractions ○ Gérer des risques ○ Connaître les politiques et pratiques ○ Comprendre le taux d'alcoolémie ○ Connaître les formes de pièces d'identité légales

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2019.

Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Ressources d'appui

Le Centre FORA a produit des ressources pouvant appuyer la lecture de ce livret. Visitez le site au www.centrefora.on.ca. Vous trouverez des ressources d'appui gratuites liées à l'employabilité. Voici quelques titres suggérés : *AFMT*, *MÉTA-Phare*, *Compétences génériques*, *Capsules interactives et plus*, *Emploicom* et *Service à la clientèle*.

Informations supplémentaires

Pour en savoir plus sur le métier de serveur ou serveuse d'aliments et de boissons, visitez les sites Web suivants :

- ✓ Classification nationale des professions (CNP) – Code 6513
http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=122372&CVD=122376&CPV=6513&CST=01012011&CLV=4&MLV=4
- ✓ Guichet-Emplois du gouvernement du Canada
www.guichetemplois.gc.ca/accueil-fra.do?lang=fra
- ✓ La salubrité des aliments – Cours de préposé à la manutention d'aliments
https://www.simcoemuskokahealth.org/docs/default-source/jfy-businesses/La_salubrite_des_aliments-cours_de_prepose_a_la_manutention_d_aliment_d_access_facile.pdf?sfvrsn=0
- ✓ Smart Serve Ontario
<https://smartserve.ca/?lang=fr>

Tâches proposées et additionnelles

Les trois tâches proposées dans ce document correspondent au niveau 1 (trois niveaux de difficulté : début, milieu et fin du niveau) du cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO). Elles touchent les grandes compétences A – *Rechercher et utiliser de l'information*, B – *Communiquer des idées et de l'information* et C – *Comprendre et utiliser des nombres*. Les annexes sont destinées à être utilisées par les personnes apprenantes et enrichissent les activités d'apprentissage qu'elles accompagnent. Les réponses aux questions des annexes sont fournies pour faciliter la tâche des formatrices.

La rubrique *Tâches additionnelles* à la dernière page donne quatre tâches que la formatrice peut présenter pour approfondir les notions du métier à l'étude. Le degré de complexité des activités peut être modifié selon les besoins des personnes apprenantes. Les descripteurs de rendement et les descripteurs de tâches du cadre du CLAO peuvent aider à faire ces changements en fonction des besoins du groupe.

Lexique

Cette fiche permet à la formatrice de présenter et d'expliquer de nouveaux mots aux personnes apprenantes avant la lecture du livret. Cela leur permet de s'outiller en créant une banque personnalisée de mots à utiliser comme référentiel dans leur cahier personnel.

Mot	Synonyme, définition ou traduction
compétences interpersonnelles	compétences qui concernent les relations entre individus (p. ex., la communication orale)
faire preuve d'entregent	avoir l'habileté d'interagir et d'établir des relations utiles
fiabilité	qualité de la personne à qui on peut se fier
intelligence émotionnelle	capacité d'identifier, comprendre, gérer, maîtriser et surmonter tes émotions et celles des personnes qui t'entourent
jongler plusieurs tâches	mener ou réaliser plusieurs tâches
manutention des aliments	action de manipuler ou déplacer des aliments
œufs brouillés, sur le plat ou miroir	En anglais : <i>scrambled, over-easy, sunny side-up</i>
personne courtoise	personne polie
reflet des valeurs	image ou reproduction des valeurs
steak bien cuit, à point, saignant	En anglais : <i>well-done, medium, rare</i>
traiter le paiement	s'occuper du paiement, le recevoir et le mettre dans une caisse

Les mots en anglais dans le livret sont entre parenthèses et en italique. Ceci est intentionnel afin de refléter la réalité du monde du travail en Ontario.

Tâche 1 – Le menu

B3**Grande compétence B** : Communiquer des idées et de l'information**Groupe de tâches B3** : Remplir et créer des documents**Niveau 1****Tâche****Placer les items dans la bonne catégorie pour compléter le menu.**

Appui préparatoire à la tâche jalon 127

Activités d'apprentissage

- ▶ Souligner aux personnes apprenantes que le serveur ou la serveuse d'aliments et de boissons doit avoir une connaissance du menu et des plats. Il ou elle doit pouvoir :
 - expliquer chaque élément du menu
 - formuler des suggestions
 - réciter les plats du jour
 - répondre aux questions des clients
- ▶ Les inviter à travailler en groupe de deux pour compléter le menu à l'Annexe 1 en écrivant le nom des aliments et des boissons dans la bonne section.
- ▶ Une fois le travail terminé, discuter des réponses en plénière et corriger au besoin.

Réponses

Les entrées	Les boissons
Soupe aux légumes Bâtonnets de fromage Salade du jardin Cornichons frits	Soda Vin blanc Café irlandais Thé vert
Les plats	Les desserts
Pâtes à la chinoise Spaghetti Filet mignon grillé Sandwich Clubhouse	Gâteau aux carottes Crème glacée Tarte aux pommes

ANNEXE 1

Le menu

Écris le nom des aliments et des boissons dans les bonnes sections du menu.

Soupe aux légumes	Cornichons frits	Crème glacée
Bâtonnets de fromage	Sandwich Clubhouse	Café irlandais
Pâtes à la chinoise	Gâteau aux carottes	Filet mignon grillé
Soda	Spaghetti	Tarte aux pommes
Salade du jardin	Vin blanc	Thé vert

MENU

Les entrées	Les boissons
Les plats	Les desserts

Tâche 2 – Au restaurant

A1

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information

Groupe de tâches A1 : Lire des textes continus

Niveau 1

Tâche

Lire un dialogue pour repérer des éléments d'information.

Appui préparatoire à la tâche jalon 101

Activités d'apprentissage

- ▶ Souligner aux personnes apprenantes que la communication (verbale et non verbale) et l'écoute active sont des compétences importantes pour le métier de serveuse. La serveuse doit avoir une ligne de communication constante avec les clients et les employés de la cuisine.
- ▶ En plénière, lire le dialogue entre la serveuse, Tamika, et Doug à voix haute à tour de rôle. Ensuite, inviter les personnes apprenantes à travailler en groupe de deux pour répondre aux sept questions à l'Annexe 2.
- ▶ Une fois le travail terminé, discuter des réponses en plénière et corriger au besoin.

Réponses

- 1) Qu'est-ce que Tamika commande? **Le poulet, des frites et une salade**
- 2) Qu'est-ce que Doug commande à boire? **Un soda**
- 3) Doug a-t-il commandé une salade? Oui ou **non**
- 4) Qui a commandé le steak? **Doug**
- 5) Qui a commandé les frites et la salade en accompagnement? **Tamika**
- 6) Doug avait-il des frites avec son repas? **Oui** ou non
- 7) Qu'est-ce que Tamika a commandé à boire? **Un verre d'eau**

ANNEXE 2



Au restaurant

Lis le dialogue entre la serveuse, Tamika, et Doug. Ensuite, réponds aux questions.

- Serveuse :** Bonsoir. Êtes-vous prêt à commander?
- Tamika :** Oui. J'aimerais commander le poulet servi avec des frites et une salade en accompagnement (en anglais : *side order*).
- Serveuse :** Certainement. Et vous, monsieur?
- Doug:** J'aimerais avoir le steak de 8 onces, cuit à point.
- Serveuse :** Certainement. Voulez-vous des frites avec ça?
- Doug:** Oui. Puis-je avoir des rondelles d'oignon en accompagnement?
- Serveuse :** Bien sûr. Pas de problème. Puis-je vous offrir quelque chose à boire?
- Tamika :** Un verre d'eau pour moi s'il vous plaît.
- Doug:** Et moi j'aimerais un soda. Merci.

Questions

- 1) Qu'est-ce que Tamika commande? _____
- 2) Qu'est-ce que Doug commande à boire? _____
- 3) Doug a-t-il commandé une salade? Oui ou non _____
- 4) Qui a commandé le steak? _____
- 5) Qui a commandé les frites et la salade en accompagnement? _____
- 6) Doug avait-il des frites avec son repas? Oui ou non _____
- 7) Qu'est-ce que Tamika a commandé à boire? _____

Tâche 3 – À qui appartient la commande?

C1

Grande compétence C : Comprendre et utiliser des nombres
Groupe de tâches C1 : Gérer de l'argent

Niveau 1

Tâche

Utiliser des indices pour comparer et calculer le total des factures.

Appui préparatoire à la tâche jalon 137

Activités d'apprentissage

- ▶ Inviter les personnes apprenantes à lire la mise en situation à voix haute.

C'est ta première journée de travail comme serveuse dans un nouveau restaurant. Tes quatre premiers clients ont commandé et complété leur repas. Tu dois apporter les quatre factures individuelles à leur table, mais tu ne te souviens pas quel repas appartient à quel client. Que fais-tu?

- ▶ Afin d'associer la facture à la bonne personne, inviter les personnes apprenantes à :
 - travailler en groupe de deux
 - faire les calculs nécessaires (addition) à l'aide des indices fournis à l'Annexe 3
 - compléter les quatre factures à l'Annexe 3 en ajoutant les deux noms qui manquent ainsi que le total, les aliments et les boissons
- ▶ Une fois le travail terminé, discuter des réponses en plénière et corriger au besoin.

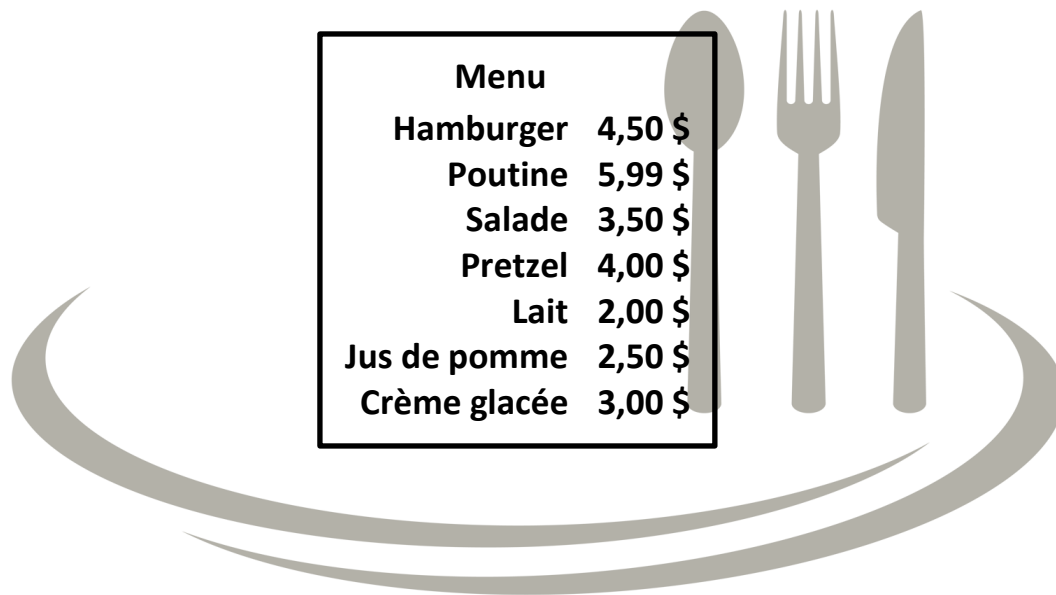
Réponses des quatre factures

Faiza	Rita	Louis	Maurice
Salade Pretzel Lait	Poutine Pretzel	Hamburger Poutine	Hamburger Poutine Jus de pomme Crème glacée
Total : 9,50 \$	Total : 9,99 \$	Total : 10,49 \$	Total : 15,99 \$

ANNEXE 3

À qui appartient la commande?

Complète les quatre factures ci-dessous à l'aide des indices fournis. Fais les calculs nécessaires en utilisant l'information dans le « Menu ». Ajoute les deux noms qui manquent ainsi que le total, les aliments et les boissons.



Indices

- Louis a commandé un hamburger et une poutine.
- Le diner de Maurice a coûté le plus cher.
- Rita mange seulement des aliments qui commencent avec la lettre « P ».
- Faiza a payé avec un billet de 10 \$. Tu lui remets 0,50 \$.

Quatre factures

Faiza	Rita		
Salade Pretzel Lait			Hamburger Poutine Jus de pomme Crème glacée
Total :	Total : 9,99 \$	Total : 10,49 \$	Total : 15,99 \$

Tâches additionnelles

B1

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information
Groupe de tâches B1 : Interagir avec les autres

Niveau 2**Tâche**

Gérer les commandes et les questions des clients.

A2

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information
Groupe de tâches A2 : Interpréter des documents

Niveau 2**Tâche**

Consulter les listes de prix et des factures pour déterminer le coût des repas et des boissons.

C1

Grande compétence C : Comprendre et utiliser des nombres
Groupe de tâches C1 : Gérer de l'argent

Niveau 2**Tâche**

Calculer sa part des pourboires pour partager la différence avec ses collègues.

B1

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information
Groupe de tâches B1 : Interagir avec les autres

Niveau 3**Tâche**

Discuter d'un problème pour résoudre un conflit avec un client insatisfait.