

JUSTEL - Législation consolidée

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2013/11/29/2014035121/justel>

Dossier numéro : 2013-11-29/31

Titre

29 NOVEMBRE 2013. - Arrêté du Gouvernement flamand relatif à la reconnaissance de la qualification professionnelle de serveur

Situation : Intégration des modifications en vigueur publiées jusqu'au 10-06-2020 inclus.

Source : AUTORITE FLAMANDE

Publication : Moniteur belge du 10-02-2014 page : 11681

Entrée en vigueur : 20-02-2014

Table des matières

Art. 1-2

[ANNEXE.](#)

Art. N

Texte

Article [1er](#). La qualification professionnelle de serveur, insérée au niveau 4 de la structure flamande des certifications, est reconnue. La description reprise à l'annexe au présent arrêté comprend la définition et les compétences y afférentes.

[Art. 2](#). Le Ministre flamand qui a l'enseignement dans ses attributions et le Ministre flamand qui a la politique de l'emploi dans ses attributions sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

[ANNEXE.](#)

[Art.](#) N. Description de la qualification professionnelle de serveur (h/f) (QP0077) telle que mentionnée à l'article 1er.

1. AU NIVEAU GLOBAL

a. Titre

Serveur (h/f)

b. Définition

Accueille les clients, propose des plats et boissons, prend note de commandes, les transmet au personnel de bar ou de cuisine, sert les boissons et/ou plats, les termine éventuellement à table, prépare l'addition et encaisse afin d'offrir un service optimal au client.

c. Niveau

4

d. Année

2013

2. COMPETENCES

2.1 Énumération des compétences

* Prend note des réservations (Id 9443-c) :

- enregistre la réservation (utilise éventuellement un logiciel de réservation);
- prend note du nom, du nombre de personnes, de la date, de l'heure et, éventuellement, des desiderata

spéciaux relatifs à la réservation;

- communique la réservation au responsable (final).

* Prépare la salle et l'office et dresse les tables pour le service (Id 6214-c) :

- organise ses propres travaux;
- lit le plan de salle;
- dispose les tables et chaises;
- assure la mise en place de la salle; mastique (nettoie) le matériel de salle et le mobilier;
- dresse les tables : pose la nappe, plie les serviettes, place les couverts et la vaisselle, décore les tables et la salle (si d'application);

- assure la mise en place du matériel de service (pain, beurre, chauffe-plats...);
- assure la mise en place du buffet;
- remplit les frigos (si d'application);
- assure la mise en place des apéritifs, des desserts, du café et des accessoires;
- veille à créer l'ambiance appropriée (éclairage, sonorisation, température);
- applique des techniques ergonomiques de levage et de hissage.

* Prépare la terrasse pour le service (si d'application) (Ajout par des acteurs du marché de l'emploi) (co 00454) :

- nettoie les tables, chaises et autre mobilier de terrasse;
- nettoie le sol de la terrasse;
- nettoie les cendriers et poubelles;
- assure la mise en place de la terrasse (cendriers, cartes, stock de couverts et de serviettes, sacs poubelles...);
- dispose les tables et chaises et veille à la propreté générale de la terrasse (évacuation des bacs à fleurs, jouets, petits papiers, mégots...);

- réagit de façon appropriée aux conditions climatiques variables (pluie, soleil...);
- assure le rangement et la protection de la terrasse après le service.

* Accueille le client à son arrivée au restaurant, lui attribue une table et lui propose la carte (Id 21122-c) :

- accueille le(les) client(s);
- contrôle la réservation (si d'application);
- reconnaît des clients fidèles et de nouveaux clients;
- reconnaît les habitudes des différents types de clients;
- répond le mieux possible à leurs attentes;
- débarrasse les clients de leurs manteaux et les dépose au vestiaire (si d'application);
- attribue une place au(x) client(s);
- accompagne les clients jusqu'à leur table;
- fait preuve de discrétion vis-à-vis des clients;
- réagit correctement en cas de comportement dépassant la norme des clients;
- sert le client, s'il le souhaite, dans une autre langue (français, anglais, allemand...);
- donne des informations touristiques limitées à la demande du client.

* Conseille le client dans son choix de plats, en fonction de ses goûts et de la suggestion du jour, et prend note de la commande (Id 25765-c) :

- informe et conseille le client concernant le menu, les offres, suggestions...;
- vend un plat et/ou une boisson conformément à la stratégie d'entreprise;
- fournit des explications concernant la préparation et les ingrédients;
- informe et conseille le client concernant des combinaisons de plats et de boissons;
- tient compte des desiderata spéciaux du client;
- retient les commandes (plats, boissons) ou en prend note;
- enregistre la commande;
- transmet la commande et les particularités au bar et/ou à la cuisine.

* Propose la carte des boissons, conseille les clients et prend note de la commande (Id 16670-c) :

- fournit des informations concernant la carte des boissons;
- fournit des informations concernant les goûts des plats et des boissons et sur la façon de les coordonner;
- consulte le responsable (le serveur spécialisé en boissons...) en cas de desiderata particuliers;
- prend note de la commande;
- enregistre la commande.

* Prépare des boissons chaudes et froides simples (Id 23856-c) :

- utilise du matériel de bar (machine à café, tireuse à bière...);
- fait la mise en place pour les apéritifs, le café et les accessoires (amuse-bouches, biscuits...);
- débite/verse la quantité de boisson prescrite dans un verre selon les consignes;
- approvisionne en boissons;
- prépare des boissons chaudes simples (café, thé...);

* Prépare des boissons chaudes et froides complexes (Id 23856-c) :

- prépare toutes les ingrédients nécessaires;
- veille à gaspiller le moins possible de temps et d'ingrédients;
- prépare les produits (boissons alcoolisées ou non, sucres, crèmes, variétés de fruits, épices, condiments...) afin que la préparation puisse avoir lieu sans interruption;
- débouche et décante les vins;
- débite/verse la quantité de boisson prescrite dans un verre/une tasse selon les consignes;
- décore et sert les boissons préparées selon les recettes et les consignes de la maison;

- complète les boissons et produits.
- * Sert des plats et/ou boissons en salle (Id 20722-c, Id 20890-c, Id 20891-c, Id 20888-c, Id 20889-c, Id 20892-c) :
- lit et exécute la commande;
- prépare les boissons ou transmet la commande;
- adapte les couverts en fonction du plat et du choix de menu du client;
- va chercher les boissons et repas;
- sert les boissons selon les consignes de la maison;
- apporte les plats à table;
- sert les clients selon les consignes de la maison et l'étiquette (à l'anglaise, sur assiette, à la française, à la russe, sous une cloche);
- applique les consignes de l'étiquette;
- souhaite bon appétit aux clients et demande si tout leur convient;
- fait preuve de la force et de la rapidité appropriées lors du service au client et en débarrassant la table;
- se déplace dans un espace limité sans gêner le(s) client(s) ou les collègues;
- ressert, au besoin, des plats avec des couverts de service;
- débarrasse la table;
- fait la mise en place de la table pour le(s) client(s) suivant(s);
- surveille le(s) client(s) durant le repas, réagit rapidement à leur signaux;
- enregistre éventuellement une commande supplémentaire du(des) client(s);
- surveille les verres du(des) client(s) et les ressert si nécessaire;
- gère de manière appropriée les questions, problèmes et réclamations du(des) client(s);
- prend garde à sa propre sécurité lorsqu'il/elle manipule des assiettes/plateaux de service/machines/matériels chauds ou froids.
- * Termine des plats (découper de la viande, lever des filets de poissons, flamber...) (Id 20138) :
- contrôle l'hygiène des matériels pour les préparations de table à exécuter;
- contrôle le type et la qualité des matières premières préparées et vérifie si elles sont utilisables;
- présente le produit déjà pré-travaillé en cuisine aux clients;
- fournit les explications nécessaires;
- applique la technique de cuisine prescrite à table;
- utilise des appareils à gaz, feux et appareils de maintien au chaud (si d'application);
- sert le plat au client de la façon prescrite;
- répond aux éventuelles questions du client;
- range les matériels utilisés.
- * Prépare le paiement des consommations (Id 16736-c) :
- prévoit suffisamment de monnaie à la caisse;
- prépare l'addition pour le(s) client(s);
- prend congé lors du départ des clients.
- * Encaisse le paiement des consommations (Id 16736-c) :
- contrôle la validité du moyen de paiement;
- suit la procédure prescrite dans le cas de paiements par carte bancaire;
- encaisse le montant dû et rend la monnaie correcte.
- * Débarrasse les tables et nettoie le restaurant après le service (Id 2754-c) :
- range la salle;
- débarrasse les tables;
- apporte les assiettes et les accessoires utilisés vers la plonge pour la vaisselle;
- débarrasse les restes de nourriture et de boisson (si d'application);
- fait la mise en place pour le service suivant;
- trie et range le matériel de service;
- assure l'ordre et la propreté dans la salle (en dehors du nettoyage approfondi);
- retire les sacs poubelle pleins et en place de nouveaux;
- rassemble et trie les vidanges;
- nettoie les instruments de travail et le mobilier;
- nettoie selon le plan de nettoyage (lave les tables, aspire...);
- surveille la propreté et l'hygiène des espaces publics;
- participe à la préparation et à l'exécution de festivités, de banquets et de buffets;
- signale les défaillances techniques (p.ex. frigos, machine à café...).
- * Nettoie les verres et couverts (à la vapeur, au vinaigre...) et range la vaisselle (Id 20783) :
- rassemble et trie le matériel à laver;
- apporte les assiettes et les accessoires utilisés vers la plonge pour la vaisselle;
- lave les verres manuellement ou utilise le lave-vaisselle;
- range le matériel lavé à l'endroit prévu à cet effet.
- * Contrôle la caisse au début de la journée de travail et la compte à la fermeture (Id 17906) :
- utilise la caisse;
- enregistre la vente;
- établit un rapport journalier de la caisse;
- recompte la caisse et explique les différences de caisse;
- contrôle les recettes et opérations de caisse;