



# Profils des compétences essentielles



## Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons CNP 6453

### Introduction

Les serveurs d'aliments et de boissons prennent les commandes des clients et les servent.

*Note : Chaque tâche associée à des compétences essentielles est suivie d'un chiffre entre parenthèses, p. ex., (2) qui correspond au niveau de complexité estimé pour cette tâche. Un niveau pouvant aller de 1 (tâche de base) à 4 ou 5 (tâche avancée) est attribué aux tâches présentées en ordre croissant selon leur complexité. Les niveaux de complexité peuvent varier selon les exigences du milieu de travail.*



### Lecture

- Lire de courtes notes de collègues, p. ex., de courtes notes des gestionnaires pour connaître les promotions sur les aliments et les boissons. (1)
- Lire de courts textes sur différents formulaires, p. ex., de l'information contenue dans les formulaires de réservation pour connaître la taille des groupes et les restrictions alimentaires. (1)
- Lire différents bulletins, glossaires, brochures et notes de service, p. ex., des bulletins pour connaître les activités à venir et les changements liés aux politiques et aux pratiques. (2)
- Lire, s'il y a lieu, des lettres et des cartes de commentaires de clients pour connaître leurs suggestions en vue d'améliorer le service alimentaire. (2)
- Lire des instructions et des procédures portant sur la sécurité, p. ex., les instructions des Fiches techniques sur la sécurité des substances (FTSS) afin de se renseigner sur la façon sécuritaire de manipuler des désinfectants. (2)
- Lire des instructions, p. ex., les instructions et l'affichage sur des instruments numériques pour apprendre à effectuer des autorisations de carte de crédit et à utiliser l'équipement de point de vente pour accorder des rabais. (2)
- Lire des politiques et des procédures, p. ex., des politiques pour connaître le code vestimentaire, les lignes directrices concernant le service à la clientèle et les procédures opérationnelles. (2)
- Lire, s'il y a lieu, des manuels d'utilisation, p. ex., des manuels d'utilisation pour apprendre à passer des commandes d'aliments et à générer des factures à l'aide du matériel de point de vente. (3)
- Lire, s'il y a lieu, des manuels de formation, p. ex., des manuels pour apprendre à servir des boissons alcoolisées, ou sur les procédures de premiers soins et de santé et sécurité au travail. (3)
- Lire, s'il y a lieu, la réglementation gouvernementale, p. ex., les règlements régissant la vente de boissons alcoolisées aux clients. (3)



## Utilisation de documents

- Reconnaître des symboles et des icônes, p. ex., les symboles de danger sur les étiquettes du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). (1)
- Lire attentivement des étiquettes, des listes de prix et des factures, p. ex., lire les étiquettes de vin pour en connaître la date et examiner la liste de prix pour déterminer le coût des repas et des boissons. (1)
- Trouver et saisir de l'information dans divers tableaux et listes, p. ex., des mets sur une liste et des dates et des heures sur les calendriers des quarts de travail. (2)
- Examiner, s'il y a lieu, des dessins d'assemblage, p. ex., apprendre à assembler un mélangeur, et à effectuer des réparations mineures au matériel de point de vente. (2)
- Examiner, s'il y a lieu, les plans d'étage, p. ex., lire attentivement les plans d'étage pour planifier la disposition lors d'activités spéciales et connaître l'emplacement des issues de secours. (2)
- Remplir, s'il y a lieu, divers types de formulaires, p. ex., saisir des dates, des quantités et des ventes dans les formulaires de ventes quotidiennes. (2)



## Rédaction

- Inscrire, s'il y a lieu, les mets offerts et les prix sur les tableaux de menu et autres supports d'affichage. (1)
- Rédiger des aide-mémoire et de courtes notes à l'intention de collègues, p. ex., de courtes notes indiquant la disponibilité des mets aux autres serveurs. (1)
- Rédiger, s'il y a lieu, des comptes rendus d'incidents, p. ex., remplir des rapports sur des incidents tels que des vols et des clients mécontents. (2)
- Rédiger, s'il y a lieu, des instructions, p. ex., des instructions détaillées aux collègues sur la procédure d'aménagement. (2)



## Calcul

- Percevoir, s'il y a lieu, de l'argent comptant et des paiements par carte de débit ou de crédit des clients et leur remettre de la monnaie. (1)
- Mesurer, s'il y a lieu, les distances à l'aide d'outils de base, p. ex., la distance entre les tables en utilisant un ruban à mesurer. (1)
- Prendre, s'il y a lieu, des mesures en utilisant des balances et des contenants gradués, p. ex., utiliser des verres à liqueur pour mesurer les ingrédients de boissons. (1)
- Examiner, s'il y a lieu, les données de vente pour en tirer de l'information telle que la popularité de mets et le nombre de clients servis. (1)
- Estimer les temps d'attente des clients en tenant compte de la capacité de la pièce, du nombre de clients recevant présentement le service et les réservations. (1)
- Préparer, s'il y a lieu, des factures aux clients, p. ex., calculer le montant total des achats d'aliments et de boissons des clients et y ajouter les rabais et les taxes. (2)
- Calculer, s'il y a lieu, les montants de pourboire à partager avec les collègues tels que les aides-serveurs, les barmans et les cuisiniers. (2)
- Calculer, s'il y a lieu, la quantité d'ingrédients au moment de modifier des recettes de boissons, p. ex., les ingrédients pour produire une recette de boisson double ou triple. (2)



## Calcul

- Calculer, s'il y a lieu, les ventes moyennes de produits, tels que l'alcool, sur une période donnée. (2)
- Estimer le temps requis pour préparer et servir les commandes d'aliments. (2)
- Estimer le poids des clients pour déterminer le nombre acceptable de boissons alcoolisées à servir. (2)
- Estimer la quantité d'aliments, tels que les citrons, les limes, les jus, les céréales, le thé et le café, nécessaires pour les quarts de travail. (2)



## Communication verbale

- Accueillir des clients, s'il y a lieu, et répondre à des questions au téléphone. (1)
- Échanger de l'information avec des assistants, des collègues, des fournisseurs et des supérieurs, p. ex., discuter avec les aides et les autres serveurs d'aliments pour coordonner la livraison de commandes d'aliments importantes pour les clients. (2)
- Discuter des mets avec les clients et prendre leurs commandes, p. ex., expliquer les mets et les rabais sur les aliments et les boissons aux clients. (2)
- Discuter, s'il y a lieu, avec des clients insatisfaits pour résoudre des conflits, p. ex., discuter avec les clients insatisfaits pour connaître la source de l'insatisfaction et pour résoudre le problème. (3)
- Fournir, s'il y a lieu, des instructions détaillées aux collègues, p. ex., décrire et démontrer les bonnes pratiques de service à la clientèle aux nouveaux serveurs. (3)



## Capacité de raisonnement

- Décider où asseoir les clients en fonction des tables disponibles et du nombre de clients déjà servis. (1)
- Évaluer la propreté des linges, des assiettes et des ustensiles. (1)
- Décider du moment de prendre les commandes des clients. (1)
- Juger de la qualité et de l'apparence des repas. (1)
- Faire face, s'il y a lieu, aux erreurs de livraison de commandes aux clients. Vérifier la quantité d'aliments et de boissons consommés et offrir ensuite de les remplacer, de les rembourser ou de créditer le client. (1)
- Faire face, s'il y a lieu, à des plaintes de clients affirmant que leurs aliments n'ont pas été préparés correctement. Déterminer comment satisfaire les clients et conserver leur bienveillance. (2)
- Constater, s'il y a lieu, que le travail prend du retard lorsque le restaurant est achalandé. Aider à accélérer le processus en coordonnant les activités de leurs collègues. (2)
- Faire face, s'il y a lieu, à des pannes du matériel et des pannes de courant. Assurer la continuité du service et produire les factures à la main. (2)
- Apprendre à résoudre des pannes de matériel en lisant les manuels et en discutant avec les collègues et les réparateurs. (2)
- Évaluer le niveau d'intoxication des clients. Tenir compte des signes d'ivresse tels que des troubles d'élocution et le nombre de boissons alcoolisées consommées. (2)



## Capacité de raisonnement

- Décider si les clients ont consommé trop de boissons alcoolisées et, si c'est le cas, de ne plus servir ces clients. (2)
- Faire face, s'il y a lieu, à des clients intoxiqués. Refuser de leur servir d'autres boissons alcoolisées le plus cordialement possible et offrir des aliments et du café à la place. (2)
- Décider, s'il y a lieu, en l'absence de superviseurs, de l'emplacement et de la disposition des tables. (2)
- Décider quels clients servir en premier lorsqu'on en sert plus d'un à la fois. (2)
- Évaluer la qualité du service. Tenir compte de l'exactitude et de la vitesse du service ainsi que du niveau de satisfaction des clients. (2)
- Décider du moment de communiquer avec le superviseur pour qu'il gère un client en colère qu'on ne peut pas satisfaire. (2)
- Évaluer l'authenticité des pièces d'identité utilisées pour vérifier l'âge des clients qui souhaitent consommer des boissons alcoolisées. (2)
- Apprendre les ingrédients des aliments et des boissons en lisant les recettes et les menus et en discutant avec les collègues tels que les cuisiniers et les superviseurs. (2)
- Connaître les activités et les besoins spéciaux des clients en lisant l'information de réservation et en discutant avec les clients et les superviseurs. (2)



## Technologie numérique

- Se servir, s'il y a lieu, de matériel de point de vente tel que des caisses enregistreuses et des écrans tactiles pour calculer les achats et produire les factures aux clients. (1)
- Utiliser, s'il y a lieu, des logiciels spécialisés de gestion de restaurant pour placer les commandes d'aliments, calculer les achats et produire des factures aux clients. (1)
- Utiliser, s'il y a lieu, des appareils de calculs et des assistants numériques personnels (ANP) pour effectuer des tâches impliquant des calculs. (1)
- Utiliser, s'il y a lieu, Internet et les moteurs de recherche pour accéder aux cours de formation ainsi qu'à des séminaires offerts par les fournisseurs, les employeurs et les organismes de formation. (2)
- Utiliser, s'il y a lieu, Internet et des moteurs de recherche pour trouver de l'information sur les produits tels que le vin et trouver de nouvelles recettes de boissons. (2)
- Utiliser, s'il y a lieu, Internet et les moteurs de recherche pour accéder à de l'information sur des activités et les attractions locales. (2)



Autres compétences essentielles :

### Travail d'équipe

Les serveurs d'aliments et de boissons travaillent de façon autonome, coordonnant leurs activités au besoin avec leurs collègues. Ils peuvent travailler seuls, avec un partenaire ou une aide à l'occasion. Généralement, ils font partie d'une équipe avec les autres serveurs, les employés de la cuisine et du bar, les superviseurs et les gestionnaires.

### Formation continue

Les serveurs d'aliments et de boissons apprennent en cours d'emploi et en suivant des cours subventionnés par l'État tels que *Smart Serve*, *Serving it Right*, *Food Safe* et *Responsible Beverage Server*. Ils apprennent également au moyen de programmes de certification d'aliments et de boissons. Ils suivent des cours tels que le cours obligatoire du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Certains suivent aussi des cours de premiers soins, de réanimation cardio-respiratoire (RCR) et de santé et sécurité au travail. De nombreux serveurs d'aliments et de boissons participent à des séminaires de dégustation et de fabrication de vin ainsi qu'à des cours de dégustation d'aliments. Certains serveurs d'aliments et de boissons participent à des formations diverses de barman ou de serveur de banquet dans le but de développer un maximum de compétences.

## Impact de la technologie numérique



Toutes les compétences essentielles sont touchées par l'introduction de la technologie en milieu de travail. La capacité des serveurs d'aliments et de boissons à s'adapter aux nouvelles technologies est fortement liée à leurs niveaux de compétences en matière de lecture, de rédaction, de capacité de raisonnement et de communication. Les technologies transforment la manière dont les travailleurs obtiennent, analysent et communiquent l'information, ainsi que les types de compétences requises pour accomplir leurs fonctions. Par exemple, le matériel électronique de point de vente et les logiciels spécialisés de gestion de restaurant sont désormais répandus dans l'industrie de l'accueil (p. ex., utilisation de logiciels spécialisés de gestion de restaurant pour passer les commandes de nourriture, comptabiliser les achats et produire des factures pour les clients). Les serveurs d'aliments et de boissons doivent avoir des compétences informatiques de base pour utiliser ces matériels et doivent maintenir des connaissances à jour sur leur utilisation.

La technologie en milieu de travail influence également la complexité des tâches liées aux compétences essentielles requises pour cette profession. Par exemple, l'utilisation des bases de données électroniques et des fonctions de recherche par mot clé facilite le repérage d'information telle que les prix et les renseignements de réservation. Les calculatrices, les écrans tactiles, les assistants numériques personnels (ANP) et/ou le matériel de point de vente permettent d'effectuer rapidement et avec plus de précision des tâches auparavant accomplies manuellement, comme l'entrée de dates et d'heures et l'établissement des factures. De plus, les technologies numériques fournissent aux serveurs d'aliments et de boissons des outils, tels que le téléphone cellulaire, qui augmentent les possibilités d'interaction verbale (p. ex., les travailleurs peuvent appeler les clients et les fournisseurs pour confirmer des rendez-vous et des commandes).



## Profils des compétences essentielles

---

Pour plus d'information sur les profils ou pour nous faire part de vos commentaires, visitez : [hrsdc.gc.ca/profils](http://hrsdc.gc.ca/profils)

---

### **Vous pouvez obtenir cette publication en communiquant avec :**

Services des publications  
Ressources humaines et Développement des  
compétences Canada  
140, Promenade du Portage  
Phase IV, 12e étage  
Gatineau (Québec)  
K1A 0J9

Télécopieur : 819-953-7260  
En ligne : <http://www.rhdcc.gc.ca/publications>

Ce document est offert en médias substitués sur  
demande (gros caractères, braille, audio sur cassette,  
audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de

texte sur DC, ou DAISY) en composant le 1 800 O Canada  
(1 800 622 6232). Les personnes malentendantes ou ayant  
des troubles de la parole qui utilisent un téléscripteur  
(ATS) doivent composer le 1 800 926 9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2009

Papier  
N° de cat. : HS17-1/2-2011F  
ISBN : 978-1-100-97475-0

PDF  
N° de cat. : HS17-1/2-2011F-PDF  
ISBN : 978-1-100-97476-7