

|  |  |
| --- | --- |
| **Exigences reliées aux conditions de travail**Les informations présentées dans ce document proviennent du *Rapport d’analyse de situation de travail* produit par le MELS en collaboration avec des partenaires du marché du travail incluant des serveuses et des serveurs. Nous croyons qu’il est important de vous informer des particularités de ce métier pour vous permettre de faire des choix éclairés selon vos champs d'intérêt et vos aptitudes. |  |
|  |  |

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les exigences reliées aux conditions de travail en service de restauration.

|  |  |
| --- | --- |
| **Travail d’équipe**  | La rapidité du service et la coordination avec la cuisine sont des facteurs de stress. Des tensions entre le serveur et le personnel de la cuisine peuvent survenir.  |
| **Contraintes de rentabilité** | Dans certains établissements, le respect des exigences en ce qui a trait au volume des ventes constitue un facteur de stress supplémentaire pour le serveur. |
| **Horaire difficile** | Les horaires de travail des serveuses et serveurs sont souvent irréguliers.  |
| **Santé et Sécurité** | Le travail exige une certaine endurance physique. Les serveuses et les serveurs, les barmaids et les barmans sont exposés à divers facteurs de risque tels que les brûlures, les coupures, les chutes et les blessures liées au déplacement d’objets lourds.  |
| **Stress** | Le mécontentement des clientes et des clients est un important facteur de stress. En tout temps, il faut rester calme et faire preuve de diplomatie. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Attitudes**Une attitude se rapporte à une façon ou à une manière de se comporter. C'est une manière particulière que nous avons de faire les choses.  | C:\Program Files\Microsoft Office\MEDIA\CAGCAT10\j0195812.wmf |

Les principales attitudes que doivent adopter les serveurs:

* faire preuve d’entregent, de patience, de minutie, de débrouillardise;
* être accueillant, disponible, polyvalent, autonome, honnête, respectueux;
* démontrer une bonne faculté d’adaptation et la passion pour le métier;
* posséder un bon esprit d’équipe, une bonne mémoire, un bon bagage culturel;
* savoir maîtriser ses émotions et garder le sourire en toutes circonstances;

|  |  |
| --- | --- |
| **Habiletés**L’habileté est le niveau de compétence d’une personne par rapport à un objectif donné. L’habileté peut être une aptitude innée ou développée. La pratique, l’entraînement et l’expérience permettent à la personne d’améliorer ses habiletés.Tiré de <http://lesdefinitions.fr/habilete#ixzz2WrSEJkg3> | **C:\Users\usager\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\SCFBTT83\desole-il-n-y-en-a-plus-parler-francais-a1[1].jpg** |

Les habiletés requises pour exercer le métier en service de la restauration sont les suivantes :

|  |  |
| --- | --- |
| **Mathématiques** | * Utiliser les opérations arithmétiques de base, y compris le calcul des pourcentages.
* Utiliser les systèmes métrique et impérial, les deux systèmes de mesure sont utilisés pour la préparation des boissons.
 |
| **Histoire et Géographie** | * Il importe de connaître les attraits touristiques de sa région et les produits régionaux afin de pouvoir en parler.
* La connaissance des lois municipales, provinciales et fédérales est essentielle en ce qui concerne : les normes d’hygiène et de salubrité; les normes du travail; la déclaration des pourboires; les infractions en matière de boissons alcooliques et le tabac.
 |
| **Connaissance des vins et de la cuisine de base** | * Connaître la cuisine de base (les différentes sauces, les modes de cuisson, les épices, etc.) est considéré comme étant nécessaire.
* Les cépages, les principales appellations et le vocabulaire de base relatif au vin sont importants pour pouvoir suggérer des vins pour accompagner les mets.
 |
| **Langues** | * Maîtriser la langue française parlée et écrite et avoir une bonne connaissance de la langue anglaise parlée.
 |
| **Habiletés techniques** | * Les habiletés techniques sont nécessaires puisque le travail nécessite de bonnes méthodes pour exécuter efficacement les tâches. À titre d’exemple : le transport d’un plateau, le découpage, le flambage, la préparation des boissons, le service de groupes ou dans les banquets, etc.
 |
| **Relations humaines** | * Puisque le travail s’exécute généralement en équipe et avec des clients, il est requis d’avoir des habiletés dans les interrelations et le travail d’équipe.
* Établir de bonnes relations interpersonnelles avec une clientèle variée et intervenir efficacement auprès d’une clientèle difficile.
 |
| **Santé et sécurité** | * Posséder de bonnes connaissances en matière d’hygiène et de salubrité est indispensable.
* Des produits dangereux sont utilisés, il est essentiel de connaitre la façon de les manipuler.
 |