

# Directeur de la restauration

## RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

### DIRECTEUR DE LA RESTAURATION

Un directeur de la restauration est un gestionnaire qui dirige, planifie et contrôle tous les aspects de l'exploitation liés à la production et à la distribution d'aliments et de boissons. On retrouve cette fonction de travail principalement dans les restaurants, les salles à manger, les hôtels, les centres de villégiature, les centres de congrès, les clubs privés et dans certaines institutions (par exemple, les forces armées et les hôpitaux).

Cette fonction de travail exige d'excellentes compétences pour la vente et le service à la clientèle, pour la gestion des ressources humaines ainsi que pour la communication et le leadership. Les connaissances requises pour cette fonction de travail sont la connaissance des produits et des services, du secteur d'activité, de l'industrie, de la région, ainsi que des lois et des règlements applicables.

### DISTRIBUTION DES QUESTIONS D'EXAMEN

L'examen du directeur de la restauration compte 100 questions, issues des différents champs de compétence des normes et réparties comme suit :

Champs de compétence	Nombre approximatif de questions
A. Leadership	25
B. Administration	14
C. Marketing	12
D. Exploitation	18
E. Gestion des ressources humaines	21
F. Lois	10

### ÉVALUATION DU RENDEMENT

Consiste en une entrevue téléphonique ou sur place menée par un évaluateur qualifié.

### EXPÉRIENCE REQUISE

Une expérience de 2 ans dans l'industrie de la restauration (incluant les services de banquets/traiteurs), dont une année à titre de

superviseur, est requise avant de procéder à l'évaluation du rendement.

### PRÉALABLES

Aucun préalable.

### EXEMPLES DE QUESTIONS D'EXAMEN

- Q1. Laquelle des habiletés suivantes permet de développer une attitude positive?
- Déterminer et prioriser les tâches à effectuer.
  - Maintenir une apparence propre et professionnelle.
  - Se surveiller et solliciter les commentaires d'autrui.
  - Comprendre les responsabilités de tous les postes.
- Q2. De quoi le directeur de la restauration doit-il tenir compte lorsqu'il met au point un plan de gestion qui requiert un changement dans le comportement des employés?
- De la délégation des tâches.
  - Du rendement de l'exploitation.
  - De la gestion proactive.
  - De la résistance prévisible aux nouvelles idées.
- Q3. Le retrait d'article, la modification de la taille des portions et les changements de prix sont des éléments qui se rattachent à quel processus parmi les suivants?
- Évaluer les choix budgétaires.
  - Déterminer les produits d'appel.
  - Augmenter le niveau de personnel.
  - Modifier un menu.
- Q4. Qu'est-ce que la prévision des ventes?
- L'estimation du budget.
  - L'estimation du chiffre d'affaires.
  - Le plan de marketing à venir.
  - Les objectifs de tarification.

Solutions : 3, 4, 4, 2.

## Obtention d'un TITRE DE COMPÉTENCE

Le titre de compétence *emerit* est reconnu par les employeurs touristiques des quatre coins du Canada.

Il atteste que le titulaire satisfait aux normes de compétence établies par l'industrie.

Pour être reconnu professionnellement, un candidat doit :

- passer un examen théorique;
- subir une évaluation pratique du rendement; et
- posséder l'expérience exigée.

« La reconnaissance professionnelle m'a donné confiance et m'a aidé à obtenir une promotion. Depuis, je tire plus de fierté de mon travail. »

En obtenant cet important titre de compétence, vous serez reconnu par l'industrie comme un professionnel de premier rang.

### POSSIBILITÉS ET OPTIONS

Le programme *emerit* reconnaît de nombreux programmes de formation et tient compte de votre expérience et de vos connaissances déjà acquises au travail. Ainsi, vous n'avez pas à repartir à zéro. Vous pouvez entreprendre le programme *emerit* à diverses étapes, en fonction de votre expérience et de vos connaissances actuelles, ce qui vous permet de suivre un programme adapté à vos besoins particuliers.

Prenez contact avec l'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région, en composant le 1-800-486-9158.

## À PROPOS DE L'EXAMEN

### Vous avez le choix

L'examen théorique est de type à choix multiples. Vous pouvez le passer en français ou en anglais (sauf exception), soit par Internet (à la date qui vous convient) ou en classe (à une des dates prédéterminées).

Pour fixer une date d'examen, prenez contact avec l'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région, ou inscrivez-vous en ligne à l'adresse [www.emerit.ca](http://www.emerit.ca).

Pour annuler ou modifier votre inscription à l'examen, appelez l'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région. Vous pourrez avoir à payer des frais d'annulation.

### Préparation à l'examen

L'examen s'appuie sur les normes de l'industrie relatives à la profession concernée. Avant de passer l'examen, vous devez étudier ces normes. Déterminez vos lacunes en matière de connaissances et d'expérience, et tentez de les combler.

Pour de nombreuses professions, vous avez accès à des examens de pratique en ligne. Grâce à ces examens offerts à prix modique, vous obtenez une rétroaction immédiate qui vous aide :

- à déterminer si vous êtes prêt à passer l'examen de reconnaissance professionnelle; et
- à réduire votre nervosité, parce que vous vous familiarisez avec le genre de questions qui vous seront posées à l'examen officiel.

### Matériel de formation

Vous avez accès à du matériel de formation facultatif pour la plupart des programmes. Élaboré et testé par des employés, des employeurs et des formateurs du secteur canadien du tourisme, ce matériel national de formation est basé sur les Normes de compétence nationales de l'industrie; il vous prépare de façon pertinente à obtenir la reconnaissance professionnelle.

Pour en savoir plus sur le matériel de formation, prenez contact avec le coordonnateur de la reconnaissance professionnelle de votre région, ou consultez des exemples en ligne, à l'adresse [www.emerit.ca](http://www.emerit.ca).

## Le jour de l'examen

L'examen est supervisé par un surveillant. Assurez-vous d'avoir en main une pièce d'identité avec photo, que vous aurez à présenter à ce surveillant.

L'examen commencera à l'heure. Les retardataires pourront devoir passer l'examen à une date ultérieure, afin de ne pas déranger les autres candidats.

Si vous passez l'examen en classe, on vous remettra un cahier d'examen contenant tous les renseignements nécessaires. Si vous passez l'examen en ligne, on vous fournira un poste de travail donnant accès à Internet. Au besoin, on vous fournira le matériel de soutien ou de référence nécessaire.

Vous aurez amplement le temps de répondre aux questions de l'examen. (La plupart des candidats auront besoin de 2 à 3 heures.)

### Note de passage

La note de passage change selon l'examen. Cela est dû au fait que les questionnaires sont constitués de façon aléatoire à partir d'une large banque de questions. Chaque question a été analysée et évaluée par un comité d'experts de l'industrie. Comme chaque questionnaire est constitué d'un assemblage différent de questions, la note de passage varie. Elle se situe généralement entre 70 % et 85 %.

### Notation

Tous les examens sont corrigés et vérifiés par ordinateur. Les notes s'approchant de la note de passage sont automatiquement vérifiées et notées à la main. L'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région prendra contact avec vous pour vous transmettre votre résultat.

### Qu'arrive-t-il si vous échouez?

Vous pouvez repasser l'examen aussi souvent que vous le souhaitez. On pourra exiger des frais de réinscription.

Tout candidat a le droit de contester sa note d'examen. Le cas échéant, il doit le faire par écrit dans les 30 jours suivant la réception de son résultat.

## À PROPOS DE L'ÉVALUATION DU RENDEMENT

L'évaluation du rendement mesure vos compétences en milieu de travail. Basée sur un éventail de compétences tirées des normes, cette évaluation peut prendre l'une des formes suivantes :

- observation en milieu de travail (parfois incognito);
- entrevue structurée;
- étude de cas; ou
- portfolio.

La liste de contrôle du rendement vous aidera à vous préparer. Elle contient toutes les compétences que vous pourriez avoir à démontrer. Idéalement, votre superviseur vous aidera à classer les compétences apparaissant dans cette liste de contrôle. Quand vous aurez maîtrisé toutes les compétences, votre superviseur signera la liste de contrôle pour confirmer que vous êtes prêt à subir l'évaluation formelle.

## EXPÉRIENCE EXIGÉE

Pour prouver que vous répondez aux exigences du programme, vous devrez fournir un relevé de vos expériences de travail pertinentes. On pourrait vous demander de présenter des pièces justificatives telles que des talons de paye ou des lettres d'employeurs. Ces documents sont transmis à l'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région.

Pour être admissible, l'expérience de travail doit être en rapport avec les compétences définies dans les Normes de compétence nationales.

## PRÉALABLES

Dans certains programmes de reconnaissance professionnelle, on pourra exiger des candidats qu'ils satisfassent à certaines conditions supplémentaires pour être admissibles. Ces conditions ont généralement rapport avec les pratiques de salubrité et de sécurité. Par exemple, on pourra exiger des candidats qu'ils aient suivi une formation de base en premiers soins, en manipulation sécuritaire des armes, en salubrité alimentaire ou en service responsable de l'alcool.

Les documents prouvant l'obtention de ces préalables sont transmis à l'organisme de reconnaissance professionnelle de votre région.

Le titre de compétence **emerit** est décerné uniquement aux candidats qui ont obtenu la note de passage à l'examen théorique et à l'évaluation du rendement, et qui ont satisfait aux exigences en matière d'expérience et de préalables. Les examens respectent les principes d'évaluation généralement acceptés. Les lignes directrices du programme. **emerit** sont uniquement axées sur la reconnaissance des réalisations, des connaissances et des compétences, plutôt que sur la prédiction du rendement professionnel futur, par exemple. La participation au programme. **emerit** est volontaire.

