

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 Préparer la salle et l'accueil des clients au sein de l'établissement			
A1. Préparation et remise en état de la salle avant et après le service	C.1. Préparer la salle de restauration en respectant les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire afin d'assurer une prestation conforme aux exigences de l'établissement	Etude de situation numérisée et questionnaire : 1 heure maximum	Le mobilier et le service de table sont préparés et disposés selon le nombre de couverts Le mobilier est disposé de façon à laisser les accès libres L'état des surfaces de circulation est contrôlé afin d'assurer la vacuité permanente des accès de secours Les différents meubles (réfrigérés ou non) de la salle ou buffets sont réapprovisionnés selon les besoins Les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire sont appliquées tout au long de la préparation (manipulation, dressage) Les gestes et postures en matière de sécurité sont appliqués
	C.2. Nettoyer la salle et les espaces publics, remettre en place le mobilier en respectant les règles d'hygiène et de sécurité afin d'assurer la continuité de service		Les opérations de fin de service sont réalisées selon les règles de l'établissement (table à nue, redresser immédiatement ou pas, remise en ordre de la salle) La salle de restauration, tous ses équipements et les espaces publics sont nettoyés en utilisant le matériel et les produits adéquats Le respect des notices techniques des équipements et produits est appliqué (typologie, dosage) Le plan de nettoyage est respecté Les écogestes sont appliqués (fluides, énergie, déchets, produits et consommables) Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées tout au long des opérations de nettoyage Les déchets sont transposés en fonction de leur nature dans les conteneurs adéquats
A2. Participer à la préparation du service et de l'organisation opérationnelle du travail au sein de l'équipe	C.3. Préparer le service à partir des consignes quotidiennes reçues lors du briefing afin de favoriser l'offre commerciale de l'établissement		Les informations sur l'état et particularités des réservations (anniversaire, séminaire) sont recueillies Les affichages de la salle sont modifiés en tenant compte des menus du jour Les informations importantes concernant la composition des plats (ingrédients et allergènes) sont identifiées L'argumentaire commercial est préparé Les accords mets vins sont déterminés

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

	C.4. Collaborer avec les membres de l'équipe afin d'assurer un service de qualité		La répartition des tâches au sein de l'équipe est identifiée Les transmissions d'informations sont cohérentes et adaptées aux besoins Les consignes et remarques sont appliquées (hiérarchie, clients, collègues)
--	---	--	---

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 2 Réaliser l'accueil et le service à table des clients			
A.3. Accueil des clients et prise de la commande	C.5. Accueillir les clients au sein du restaurant et les informer, en adoptant une posture et une communication appropriée, en respectant la procédure d'accueil de l'établissement afin d'instaurer un climat agréable et chaleureux	Mise en situation reconstituée de 2h30 : réaliser un service de 2 tables comprenant l'accueil des clients, la présentation de la carte et la prise de commande, le service complet et l'encaissement + entretien complémentaire de 10 minutes maximum	La tenue est en adéquation avec les standards de l'établissement Les clients sont accueillis avec bienveillance et sans discrimination à leur arrivée La communication tient compte des particularités des clients (prise en compte du handicap du client, différence culturelle, âge, etc.) La réservation des clients ou la disponibilité de l'établissement sont vérifiées en utilisant les supports utilisés dans l'établissement Les tables à disposition sont proposées en considérant les souhaits et la situation des clients (nombre, familles, handicap, etc.) Les clients sont placés à leur table en aménageant les espaces en fonction de leur nombre et de leurs souhaits dans la limite de l'organisation de la salle et des règles de sécurité en vigueur
	C.6. Présenter les différentes cartes aux clients, en les informant, en les conseillant et en proposant des produits additionnels afin de d'optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement		La présentation de la carte et notamment des menus du jour correspond à ce qui est affiché Les informations sur les formules, la composition des plats, les éventuels ingrédients allergènes, sont données aux clients Le serveur propose une offre commerciale en fonction des priorités de vente de l'établissement en valorisant les plats proposés selon différentes caractéristiques (provenance, saisonnalité, régime spécifique, etc.) et en tenant compte des spécificités des clients Les accords mets vins sont proposés La proposition de vente additionnelle (apéritif, boissons, ...) est réalisée au moment opportun et en argumentant de manière adaptée La proposition de choix alternatif est rapidement proposée au client en cas de rupture de produits Le temps d'attente est annoncé au plus tôt au client en cas de flux important La prise de commande est réalisée en tenant compte des souhaits des personnes (cuisson des viandes) sur le support approprié

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

			La commande est confirmée auprès des clients et transmise en cuisine en utilisant les procédures de l'établissement
A4. Réalisation du service avec fluidité et selon les usages	C.7.Effectuer le service à table, en respectant les usages en vigueur, en veillant à sa fluidité afin d'en assurer le bon déroulement		<p>Les plats envoyés sont servis selon la méthode en vigueur dans l'établissement (à l'assiette, au plateau) et selon le nombre de couverts et en respectant la commande</p> <p>Les différentes étapes et la coordination du service sont respectées entre les différentes tables en gérant la simultanéité des demandes des clients</p> <p>Les boissons froides et chaudes sont servies avec les méthodes, matériels et accessoires appropriés en respectant les dosages</p> <p>Le service est effectué avec dextérité et en respectant les règles de bienséance</p> <p>Les produits complémentaires au repas (pain, eau, sel, poivre) sont mis à disposition du client et réapprovisionné en cas de besoin</p> <p>Les informations essentielles sont transmises à son responsable ou à son équipe en les priorisant</p> <p>La satisfaction du client est vérifiée tout au long du service</p> <p>Les opérations de remise en état des tables sont réalisées tout au long du service</p> <p>Les gestes et postures en matière de sécurité sont appliqués</p>
	C.8 Préparer et effectuer les opérations d'encaissement sans erreur auprès des clients afin de finaliser la prestation		<p>L'ensemble des produits consommés lors du service est enregistré correctement sur le support adapté</p> <p>L'addition correspondant à la table est apportée</p> <p>Les terminaux de vente et d'encaissement sont utilisés de manière adaptée</p> <p>L'encaissement est réalisé selon le mode de paiement du client</p> <p>La monnaie est rendue conformément à la somme due</p> <p>Le paiement est systématiquement vérifié (application)</p> <p>la satisfaction du client est vérifiée</p> <p>La prise de congé est réalisée avec bienveillance</p>

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 3 Réceptionner et stocker des marchandises			
A.5. Réception des produits et participation à l'approvisionnement des marchandises à partir des documents administratifs et en réalisant le suivi des mouvements de stocks	C.11. Réceptionner les marchandises en tenant compte des exigences réglementaires et contractuelles afin de contrôler les produits	Etude de situation numérisée et questionnaire : 45 minutes maximum	Les références, les désignations et les quantités des produits sont contrôlées à l'aide des documents appropriés (bon de réception, bon de commande et/ou facture) Le contrôle des références et les désignations des produits est réalisé Les quantités de marchandises sont contrôlées La qualité des produits est vérifiée selon des normes de fraîcheur, de conditionnement Les anomalies ou non-conformités sont reportées et justifiées sur les documents appropriés
	C.12. Participer à l'approvisionnement des marchandises en estimant les produits nécessaires à la production afin de limiter le gaspillage		Les mouvements de marchandises sont enregistrés conformément aux règles définies sur un support approprié Les besoins de réapprovisionnement en marchandises ou de produits nécessaires sont quantifiés en tenant compte de l'activité et de l'état des stocks L'approvisionnement est réalisé en privilégiant certaines règles liées aux produits (quantifier les produits périssables pour éviter tout gaspillage, saisonnalité des produits, traçabilité, origine) Les commandes sont préparées ou passées selon la politique de l'établissement
A.6. Rangement des produits en tenant compte de méthode de stockage et en respectant les règles d'hygiène sanitaire et de sécurité au travail	C.13. Ranger les marchandises en appliquant des méthodes de stockage, de traçabilité et de gestion des déchets		Les produits sont rangés aux emplacements prévus Les rotations de stock sont effectuées en tenant compte des dates de péremption Les étiquettes sont conservées et rangées lors d'opérations de dégroupement ou de déconditionnement (traçabilité) Les emballages et les déchets sont triés selon leur nature et stockés dans le conteneur et/ou le local adéquat avant leur élimination
	C.14. Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène alimentaire lors du stockage des marchandises afin d'assurer la conformité sanitaire des produits		La durée de conservation des produits est contrôlée pour respecter les dates de péremption Les températures des produits sont contrôlées selon les normes en vigueur La chaîne du froid est respectée lors des manipulations et transferts L'état de propreté des aires de stockage est contrôlé pour respecter les règles d'hygiène

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

	C.15. Appliquer les règles de sécurité et santé au travail lors de la manipulation des marchandises afin de veiller à sa sécurité et celle des autres		La tenue est adaptée Les gestes et postures lors des manipulations sont appliquées Les espaces de déplacement sont désencombrés et sécurisés
--	---	--	--

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.