

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'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc de compétences 1 : Piloter la production culinaire d'un établissement de restauration collective			
A1. Préparation de la prestation culinaire dans le respect du contrat commercial et des réglementations en vigueur	C1. Adapter un menu à partir des trames fournies par les services support en tenant compte des principes d'une alimentation saine et durable, dans le respect des termes du contrat commercial et du budget défini, des réglementations et des obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage, pour fournir une prestation équilibrée et variée répondant aux attentes des convives.	Dossier professionnel n°1 élaboré par le candidat en amont de l'évaluation (à partir d'une trame imposée) => Sur la base d'un contexte correspondant à sa pratique professionnelle, il est demandé au candidat de décrire et d'apporter une analyse, sur : - l'adaptation des menus en lien avec C1) - la définition des quantités de produits nécessaires à la production culinaire (en lien avec C2) - la rédaction du plan de production (en lien avec C3) - l'inventaire des stocks de matières premières et de	<ul style="list-style-type: none"> - Les menus tiennent compte de l'intégralité des clauses du contrat commercial, du budget de l'établissement et des réglementations alimentaires en vigueur (Egalim, loi climat et résilience, etc.). - Les menus respectent les principes d'une alimentation saine et durable et les recommandations du GEM-RCN (Groupe d'étude des marchés de restauration collective et nutrition). - La saisonnalité des produits est prise en compte selon les termes du contrat commercial. - L'adaptation des menus prend en compte le plan alimentaire, comprend tous les groupes alimentaires (crudités, féculents, viandes, etc.) dont les fréquences de présentation sont respectées, et respecte des proportions appropriées aux profils des convives (enfants, seniors, personnes en situation de handicap, adultes actifs, etc.). - Le coût de revient par recette/menu est cohérent avec le budget de l'établissement.
	C2. Définir les quantités de produits nécessaires à la production culinaire , en s'appuyant sur les fiches techniques et la fréquentation prévisionnelle des convives, pour éviter le gaspillage alimentaire et d'éventuelles ruptures et afin d'optimiser les coûts.		<ul style="list-style-type: none"> - Les quantités de produits nécessaires à la production tiennent compte des fiches techniques, des recettes et de la fréquentation estimée par typologie de convives. - Les quantités de produits sont exactes au regard des portions à fabriquer/produire.

	<p>C3. Rédiger le plan de production dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité sanitaire des aliments, des obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage, en déterminant les tâches de chaque membre de l'équipe, leur ordre d'exécution, ainsi que le temps nécessaire, à l'aide d'un logiciel informatique le cas échéant, pour définir le cadre d'intervention de l'équipe.</p>	<p>consommables (en lien avec C4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - la commande et le stockage de matières premières et des consommables (en lien avec C5 et C7) - le contrôle inhérents à la réception des marchandises (en lien avec C6) - la lutte contre la démarque connue (en lien avec C8) - les contrôles préalables à la production culinaire (en lien avec C9) - la vérification de la quantité et de la conformité des produits sortants (en lien avec C10) - la vérification de la conformité des productions culinaires en (lien avec C11) - la régulation de la production culinaire (en lien avec C12) - la vérification de la conformité de l'affichage des plats selon la réglementation en vigueur (en lien avec C13) - le contrôle du dressage des plats préparés selon le 	<ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs de limiter le gaspillage alimentaire et d'éviter toute rupture sont pris en compte. - La production est organisée dans le temps : Le plan de production spécifie l'ordre chronologique des différentes étapes de préparation des repas, le moment où chaque tâche est réalisée, de la préparation préalable au dressage. - La production est organisée dans l'espace : Le plan de production spécifie l'emplacement de-préparation, de cuisson, d'assemblage et de stockage de chaque plat. - Le plan de production prend en compte les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments : Les procédures de manipulation des aliments, les températures, le nettoyage du matériel et des espaces, le tri des déchets, etc. valorisent les techniques culinaires luttant contre le gaspillage alimentaire.
<p>A2. Gestion des approvisionnements et des stocks nécessaires à la production culinaire dans le respect des réglementations en vigueur</p>	<p>C4. Inventorier les stocks de matières premières et de consommables, dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité sanitaire des aliments, des obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage afin de mettre à jour les stocks.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la vérification de la quantité et de la conformité des produits sortants (en lien avec C10) - la vérification de la conformité des productions culinaires en (lien avec C11) - la régulation de la production culinaire (en lien avec C12) - la vérification de la conformité de l'affichage des plats selon la réglementation en vigueur (en lien avec C13) - le contrôle du dressage des plats préparés selon le 	<ul style="list-style-type: none"> - Les inventaires réalisés comprennent : <ul style="list-style-type: none"> - L'ensemble des matières premières et des consommables, - La documentation des stocks indiquant les dates de réception, les numéros de lot, les dates de péremption, etc. - Les informations concernant la traçabilité des produits, - Etc. - Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées. - Les risques de contamination des produits stockés sont éliminés. - Le port des équipements de protection individuelle (EPI : gants, chaussures de sécurité, filet à cheveux, etc.) est contrôlé. - La réduction du gaspillage est favorisée à partir de méthodes telles que la rotation optimale des stocks, la gestion proactive des produits proches de la date de péremption, etc. - Les commandes sont cohérentes avec les recettes et l'inventaire/état des stocks : <ul style="list-style-type: none"> - Elles permettent la production prévue.
	<p>C5. Commander la matière première et les consommables en fonction de la production, en tenant compte des fiches</p>		

	<p>recettes, des stocks réels, des variations d'activité et des capacités de stockage de l'établissement dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité sanitaire des aliments, des obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage et en intégrant les principes de développement durable en vue d'assurer la disponibilité des produits et d'optimiser les coûts.</p>	<p>modèle communiqué (en lien avec C14)</p> <ul style="list-style-type: none"> - la supervision du déroulement du service (en lien avec C15) <p>Suivi d'un Entretien avec le jury n°1</p> <p>Durée : 45 minutes (20 minutes d'exposé par le candidat avec support de présentation, suivi de 25 minutes d'échanges avec le jury)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elles respectent les plans de réduction du gaspillage et les principes de développement durable. - Elles permettent d'optimiser les coûts. - Elles respectent le budget et la capacité de stockage de l'établissement. <ul style="list-style-type: none"> - Les données relatives aux variations d'activités sont prises en compte : habitudes des convives selon les jours de la semaine, les périodes de congés, les vacances scolaires, etc. - Les délais de livraison sont pris en compte pour garantir la réalisation de la production culinaire dans les échéances souhaitées. - Les procédures de l'entreprise sont respectées (documents d'approvisionnement complétés, etc.).
	<p>C6. Réaliser l'ensemble des contrôles inhérents à la réception des marchandises à l'aide des outils de traçabilité de l'établissement/des documents administratifs en veillant au respect des procédures en vigueur et des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments, en vue de valider la conformité de la livraison et de signaler les anomalies éventuelles.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les références, les désignations et les quantités de produits sont contrôlées à partir des documents/outils appropriés (bon de réception, bon de commande et/ou facture, etc.) et en respectant les procédures en vigueur. - La qualité des produits est vérifiée selon les normes de fraîcheur et de conditionnement et validée. - Le respect des labels et des provenances est vérifié et validé. - Les non-conformités qualitatives et quantitatives des produits sont identifiées et indiquées dans les documents de contrôle. - Le registre des réceptions est complété et permet une traçabilité des produits. - La chaîne du froid est respectée en procédant à la vérification des températures à l'arrivée des produits, au stockage rapide des produits dans des zones appropriées, à l'étiquetage des produits, etc.).
	<p>C7. Stocker la matière première et les consommables, en prenant en compte leur nature, leurs caractéristiques et leurs conditions de conservation, en veillant au respect des recommandations en matière</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les mouvements de marchandises sont enregistrés sur les outils appropriés (logiciel dédié, document de traçabilité papier, etc.) et conformément aux règles définies. - Les matières premières et les consommables sont rangés aux emplacements prévus (économat, chambre froide, espace de

	<p>de gestes et de postures, d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments, afin d'assurer la sécurité des personnes et limiter le gaspillage.</p>		<p>stockage dédié aux produits lessiviels, etc.) et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La sécurité et la santé des personnes sont prises en compte dans le stockage des marchandises. - Le plan de rangement choisi est adapté à l'espace disponible dans l'établissement. - Les rotations de stock sont effectuées en tenant compte des dates de péremption. - Les étiquettes sont conservées et rangées lors d'opérations de décartonnage ou de déconditionnement (traçabilité). - La chaîne du froid est respectée lors des manipulations et des transferts, et les températures des produits sont contrôlées. - L'état de propreté des aires de stockage est contrôlé et est conforme aux règles d'hygiène.
	<p>C8. Lutter contre la démarque connue, en détectant les pertes de matières premières et en veillant à la bonne rotation des stocks à l'aide de la fiche d'inventaire, dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité sanitaire des aliments et des obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage afin d'optimiser la gestion des stocks.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La détection des pertes de matières premières est faite à partir de la fiche inventaire. - Des actions correctives respectant les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments sont mises en place. - Les obligations légales en matière d'hygiène et de gestion des déchets sont respectées, telles que le tri-sélectif, la redistribution des denrées alimentaires non utilisées et encore consommables, la tenue du registre des déchets alimentaires, etc.

<p>A3. Supervision de la production culinaire dans le respect du contrat commercial et des réglementations en vigueur</p>	<p>C9. Réaliser les contrôles préalables à la production culinaire en vérifiant le bon fonctionnement du matériel et en s'assurant de la compréhension des consignes transmises à l'équipe en matière d'organisation et de respect des règles d'hygiène et de sécurité pour assurer la réalisation de la production culinaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le fonctionnement du matériel utilisé est contrôlé avant son utilisation (inspection visuelle, tests de fonctionnalité, contrôle de la qualité de l'huile et des niveaux de la friteuse, du bain marie, contrôle des températures des frigos, etc.). - La propreté des différents espaces de travail, du matériel et des outillages est effectuée dans le respect du protocole de nettoyage et de désinfection. - Le port des EPI par les équipes est vérifié (tenue professionnelle, chaussures de sécurité, charlotte, etc.). - Le plan d'allumage est vérifié et respecté (ordre d'allumage et respect des consignes de sécurité). 	
	<p>C10. Vérifier la quantité et la conformité des produits sortants nécessaires à la production en s'appuyant sur les fiches techniques et les données prévisionnelles pour assurer le service et limiter les pertes et le gaspillage.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les bons de sorties sont établis dans le respect de la fiche technique et de manière à favoriser l'anti-gaspillage. - Les produits sélectionnés sont vérifiés conformément à la liste des ingrédients, à la quantité définie dans les fiches techniques et dans le respect des dates de péremption.
	<p>C11. Vérifier la conformité des productions culinaires en s'appuyant sur la fiche technique et le plan de production et en s'assurant du respect du plan de maîtrise sanitaire (PMS) et de la méthode HACCP (<i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>) pour garantir une production culinaire de qualité dans les délais impartis.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La conformité de la production culinaire en lien avec la fiche technique est vérifiée (produits, quantités, assemblage, cuisson, textures, traçabilité des produits, etc). - Le plan de production est respecté en matière d'ordre d'exécution et de bonne utilisation des matériels. - Les bonnes pratiques en matière de contrôle de la production culinaire sont respectées : utilisation d'ustensiles propres, nettoyage entre chaque dégustation, etc. - Le PMS et la méthode HACCP (<i>outil permettant le contrôle de l'environnement de la chaîne de production alimentaire pour garantir la sécurité des produits</i>) sont pris en compte dans le contrôle des températures, de gestion des dates de péremption, d'hygiène du personnel (tenue, lavage des mains, etc.), de prévention en matière de contamination croisée et en matière d'application des procédures de nettoyage, de gestion des déchets, etc.

	<p>C12. Réguler la production culinaire en ajustant la quantité (le nombre de couverts à produire) et la qualité dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments et en optimisant les ressources (eau, électricité, produits, etc.) afin de limiter les coûts, éviter le gaspillage alimentaire et assurer un nombre de plats suffisant et de qualité, même en cas d'imprévus.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Des ajustements de la production culinaire sont proposés et tiennent compte des imprévus (convives supplémentaires ou absences non habituelles du personnel). - L'optimisation des ressources (fluides, énergie, produits, matériels et équipements) est surveillée et les procédures liées à leur utilisation sont respectées. - Des rectifications apportées sont strictement conformes à la fiche technique (quantité de sel, etc.).
<p>A4. Contrôle de la prestation culinaire lors du service selon les exigences du contrat commercial et des réglementations en vigueur</p>	<p>C13. Vérifier la conformité de l'affichage des plats selon la réglementation en vigueur en contrôlant l'exactitude des allergènes, les origines des viandes, les prix et en tenant compte des situations de handicap, afin d'informer les convives des plats proposés, des contre-indications éventuelles et des tarifs pratiqués.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - L'affichage des plats respecte la réglementation en vigueur (dénomination des plats, liste des allergènes, origine des produits, prix, etc.). - L'affichage des informations relatives à la prestation est accessible à toutes les personnes, y compris celles ayant des besoins spécifiques ou liés à la prise en compte d'un handicap.
	<p>C14. Contrôler le dressage des plats préparés selon le modèle communiqué lors du lancement de la production, en vérifiant la conformité avec les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments et des obligations légales concernant la réduction du gaspillage, pour respecter les exigences du contrat commercial.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le dressage des assiettes est contrôlé conformément à la présentation et aux portions définies dans le modèle communiqué/contrat commercial. - Les températures règlementaires issues du PMS sont respectées. - Les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments sont appliquées. - Les obligations relatives à la réduction du gaspillage sont vérifiées et appliquées.
	<p>C15. Superviser le déroulement du service en vérifiant le respect des consignes, notamment en matière de dressage et d'adaptation du service aux demandes spécifiques des convives (régimes alimentaires, allergies, besoins</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les consignes pour la réalisation du service, notamment en matière de dressage (pour la fin de service en restauration self, par exemple), de connaissance des menus, d'accueil et de prise en charges des convives, sont respectées et appliquées.

	particuliers des personnes en situation de handicap, etc.) pour garantir la qualité de service rendu et la satisfaction des convives.		- Les demandes du client sont prises en compte en matière de régimes alimentaires, allergies, besoins particuliers des personnes en situation de handicap, etc.
--	---	--	---

Bloc de compétences 2 : Gérer un établissement de restauration collective

A5. Gestion financière d'un établissement de restauration collective	C16. Contribuer à l'élaboration du budget prévisionnel conformément aux objectifs fixés, en identifiant les coûts de chaque poste de dépenses et les sources de revenus, et en prenant en compte la politique de développement durable, pour déterminer une feuille de route financière nécessaire à la gestion d'un établissement de restauration collective.	Etude de cas n°1 portant sur : - le paramétrage de l'outil d'encaissement (en lien avec C25) - la gestion de l'encaissement de la prestation (en lien avec C26) - l'analyse du chiffre d'affaires de l'établissement (en lien avec C27) - la facturation des prestations réalisées (en lien avec C28) Durée : 2 heures + Dossier professionnel n°2 élaboré par le candidat en amont de l'évaluation (à partir d'une trame imposée) => Sur la base d'un contexte correspondant à sa pratique professionnelle, il est demandé au candidat de décrire et	- Le budget prévisionnel est élaboré en tenant compte : - des clauses du contrat et de ses avenants, - de l'ensemble des dépenses (achats de marchandises, frais de personnel, etc), - des coûts liés à l'équipement et à l'entretien, charges financières, frais généraux et administratifs, etc.), - des sources de revenus (contrat commercial, prestations annexes, subventions), - des objectifs fixés par l'entreprise (financiers, rentabilité des repas, masse salariale, développement durable, etc.).
	C17. Analyser les données financières de l'activité à partir de l'inventaire, de la facturation des fournisseurs, de l'encaissement et des coûts de production pour faire un état des résultats financiers et clôturer sa fin de mois.		- Les produits d'exploitation sont identifiés : revenus de restauration, subventions, etc. - Les charges d'exploitation sont identifiées : coûts des marchandises, frais de personnel, charges d'énergie, charges locatives, frais généraux, etc. - Le résultat d'exploitation est calculé à partir du montant des produits et des charges d'exploitation.
	C18. Identifier les écarts entre le compte de résultat et le budget prévisionnel en tenant compte des achats réalisés, des charges et des ventes pour proposer des actions correctives et d'amélioration de la performance de l'établissement.		- Les écarts entre les chiffres réalisés et le budget prévisionnel sont analysés et permettent de mettre en évidence des causes telles que : La variation inattendue de la fréquentation, Les changements de menus, L'augmentation des prix d'achats, La gestion des stocks/gaspillage, Les événements extraordinaires, Des problèmes internes, etc. - Les écarts entre les chiffres réalisés et le budget prévisionnel permettent la proposition d'actions correctives.
A6. Développement de la dynamique commerciale de	C19. Proposer des ventes additionnelles en tenant compte des demandes des clients et des convives et dans le respect du budget déterminé et de la politique de développement durable du client	- Les demandes du client sont prises en compte dans la proposition réalisée (type de produits, événements, budget, délai, etc.)	

l'établissement de restauration collective	pour augmenter le chiffre d'affaires de son établissement.	d'apporter une analyse, sur : - sa contribution à l'élaboration du budget prévisionnel (en lien avec C16) - l'analyse des données financières de l'activité (en lien avec C17)	- La proposition complémentaire présentée au client tient compte de la politique de développement durable de l'entreprise : produits bios, produits locaux, utilisation d'emballage durables (réutilisables), etc. - Des prestations prenant la forme d'événements sont proposées au client et aux convives en fonction des périodes de l'année (fêtes de fin d'années galette des rois, chandeleur, événements sportifs, etc.). - La promotion des produits disponibles (café, dessert, offre du moment, etc.) est effectuée auprès des convives.
	C20. Etablir un devis pour une prestation complémentaire adaptée aux besoins du client ou du convive et à l'aide des outils/procédures de l'établissement, afin d'obtenir l'accord du client ou du convive.	- l'identification des écarts entre le compte de résultat et le budget prévisionnel (en lien avec C18) - les ventes additionnelles proposées (en lien avec C19) et l'établissement de devis pour des prestations complémentaires (en lien avec C20)	- Les devis comprennent toutes les informations nécessaires : nom du prestataire, nom du client, numéro de devis, description du service, quantité et unité de mesure, prix unitaire, prix total, TVA, montant TTC, conditions de paiement, validité du devis, modalités de livraison le cas échéant, etc. - La procédure de l'entreprise en matière d'établissement de devis est respectée.
A7. Gestion de la relation commerciale avec le client et les convives d'un établissement de restauration collective	C21. Répondre aux sollicitations et demandes spécifiques des clients et/ou des convives (y compris les personnes ne parlant pas la langue française, en situation de handicap, avec des régimes alimentaires spécifiques, etc.) en apportant une solution adaptée afin de leur garantir un service conforme à la prestation souhaitée.	- les réponses apportées aux sollicitations et aux demandes spécifiques des clients et des convives (lien avec C21) - la mesure de la satisfaction des convives (lien avec C22)	- Les demandes spécifiques des clients/convives sont traitées (allergies, régimes spécifiques, horaires décalés, etc.). - Les réponses apportées permettent un traitement immédiat ou à terme. - Les solutions proposées sont adaptées aux diverses sollicitations et au public concerné (personnes en situation de handicap, personnes souffrant d'allergies ou devant respecter un régime alimentaire, personnes ne parlant pas la langue française, etc.). - La sollicitation d'une tierce personne est envisagée (la direction, si la demande sort du cadre du contrat commercial).
	C22. Mesurer la satisfaction de l'ensemble des convives (y compris les personnes ne parlant pas la langue française, en situation de handicap, avec des régimes alimentaires spécifiques, etc.) en les interrogeant conformément aux procédures internes de l'entreprise afin de maintenir la qualité de la	- le traitement des réclamations des clients et des convives (en lien avec C23) - ses propositions de pistes d'amélioration de la prestation et des actions	- Le niveau de satisfaction du convive est vérifié via les procédures et les outils internes de l'entreprise (cahier de suggestions, smiley, boîtes à idées, courriels, etc.) - Des réponses et des solutions d'amélioration sont proposées et sont adaptées au public concerné (attention particulière aux personnes en situation de handicap, aux personnes souffrant d'allergies ou devant respecter un régime alimentaire spécifique)

	<p>prestation, selon les termes du contrat commercial.</p>	<p>correctives apportées (en lien avec C24)</p>	
	<p>C23. Traiter les réclamations des clients et/ou des convives (y compris les personnes ne parlant pas la langue française, en situation de handicap, avec des régimes alimentaires spécifiques, etc.) dans le respect des procédures internes de l'établissement afin d'apporter une réponse/solution aux problèmes rencontrés.</p>	<p>- le contrôle du respect des normes d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments (en lien avec C29)</p> <p>- l'évaluation des risques en matière de sécurité des biens et des personnes (en lien avec C30)</p>	<p>- Les réponses aux réclamations permettent un traitement immédiat ou à terme selon les procédures de l'entreprise.</p> <p>- En cas de traitement ultérieur, les prochaines étapes sont décrites dans leur mise en œuvre et une échéance est précisée au client ou au convive.</p> <p>- Des réponses cohérentes avec l'objet de la réclamation sont fournies aux clients et/ou convives et sont adaptées au public concerné (personnes en situation de handicap, les personnes souffrant d'allergies ou devant respecter un régime alimentaire, les personnes ne parlant pas la langue française, etc.).</p>
	<p>C24. Proposer des pistes d'amélioration de la prestation et des actions correctives, en prenant en compte les retours des clients et ou des convives, pour identifier les changements ou les évolutions nécessaires pour améliorer la prestation de l'établissement de restauration collective.</p>	<p>Suivi d'un entretien avec le jury n°2</p> <p>Durée : 45 minutes (20 minutes d'exposé par le candidat avec support de présentation suivi de 25 minutes d'échanges avec le jury)</p>	<p>- L'analyse des retours des clients et convives et/ou de la commission restaurant/menu permet d'identifier les forces et les faiblesses de la prestation</p> <p>- Les propositions d'amélioration tiennent compte des :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contraintes de l'établissement (budget, ressources humaines, etc.) - normes d'hygiène et de sécurité, etc. - principes d'une alimentation saine et durable et des recommandations du GEM-RCN
<p>A8. Encaissement et facturation des prestations de l'établissement de restauration collective</p>	<p>C25. Paramétrer l'outil d'encaissement en conformité avec la prestation proposée en vérifiant les produits, les catégories des produits, les prix, les modes de paiement, etc. dans le respect la procédure interne de l'établissement et du contrat commercial pour permettre l'encaissement des convives.</p>		<p>- Les paramétrages effectués sur l'outil/logiciel d'encaissement sont transmis à la caisse du restaurant (terminal).</p> <p>- Le contrôle de la caisse du restaurant est réalisé avant le début du service et permet de vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la complétude des produits prévus au service, - les libellés des produits, - les prix de vente, - les moyens de paiement - etc. <p>- Les modifications en cours de service sont intégrées dans l'outil d'encaissement.</p>

	<p>C26. Contrôler l'encaissement des prestations réalisées par le personnel en s'assurant du respect des procédures définies par l'établissement (modes de paiement autorisés, enregistrement des transactions, etc.), en déterminant le personnel autorisé et en respectant la procédure d'authentification des convives, afin d'obtenir.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les personnels en charge de l'encaissement sont déterminés et disposent des autorisations nécessaires pour tenir une caisse. - La procédure d'authentification des convives est respectée. - Toutes les modalités de paiement prévues au contrat commercial sont proposées aux convives. - Les reçus/tickets de caisse permettant de justifier le paiement et conserver une trace des ventes réalisées sont émis.
	<p>C27. Analyser le chiffre d'affaires de l'établissement dans le respect de la procédure de caisse, en rectifiant les éventuelles anomalies et en assurant le dépôt des espèces en banque, pour générer un rapport de clôture journalier et remettre à zéro les caisses pour le jour suivant.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le chiffre d'affaires est calculé et comprend toutes les transactions. - Les ventes sont conformes à la somme de ce qui a été produit et de ce qui n'a pas été vendu (reste). - Le montant des espèces détenues est conforme au rapport de caisse. - Les étapes de fermeture de caisse (vérification du fond de caisse, enregistrement des dernières transactions et classement des différents modes de paiement) sont respectées. - L'analyse des rapports de caisse permet de détecter les erreurs de caisse éventuelles qui sont traitées selon la procédure de l'entreprise et permet de déterminer les erreurs de saisie, les remises non enregistrées, les problèmes de monnaie. - Les bordereaux de remise en banque comprennent toutes les informations attendues (numéro de compte, montant, bénéficiaire, etc.) et les justificatifs associés (chèques, etc.).
	<p>C28. Facturer les prestations réalisées à l'aide des outils fournis par l'établissement en respectant les termes du contrat commercial ou le devis validé des prestations annexes pour obtenir le règlement du client.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les factures comprennent toutes les informations nécessaires et obligatoires (vendeur, acheteur, numéro de facture, date, description du service, quantité, prix unitaire, prix total, TVA, montant TTC, méthodes et conditions de paiement). - Les factures sont conformes aux termes du contrat commercial ou du devis en termes de description de la prestation, de prix, de conditions de règlement, de délai de règlement.

<p>A9. Gestion des risques en matière d'hygiène et de sécurité dans un établissement de restauration collective</p>	<p>C29. Contrôler le respect des normes d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments en vérifiant leur application par les collaborateurs conformément aux procédures du plan de maîtrise (PMS) de l'entreprise pour mettre en place des actions correctives le cas échéant et garantir la sécurité sanitaire de l'établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le principe de marche en avant défini dans le PMS est appliqué à chaque étape de la production. - Les risques sont évalués à l'aide des fiches de bonnes pratiques santé et sécurité adaptées à la restauration. - Les documents d'autocontrôle sont correctement renseignés : ils portent sur l'ensemble des enregistrements obligatoires listés dans le PMS. - Les dysfonctionnements sont détectés et les actions correctives proposées sont conformes aux réglementations en vigueur et aux bonnes pratiques. 	
	<p>C30. Evaluer les risques en matière de sécurité des biens et des personnes conformément aux procédures définies dans l'entreprise afin de mettre en place des actions correctives le cas échéant et garantir la sécurité des biens et des personnes.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Une méthodologie précise d'identification et d'analyse des risques (observation de la situation de travail, entretiens, analyse des accidents-incidents, utilisation d'une liste de contrôle, etc) est utilisée. - Les risques sont identifiés et tiennent compte des contraintes des postes de travail, de l'environnement de l'établissement de restauration collective, des interactions avec le public, d'éventuelles situations de handicap, etc. - Tous les risques sont pris en compte et notamment : les risques physiques (chutes, coupures, TMS, bruit, etc.), chimiques, psychosociaux (stress au travail, harcèlement moral ou sexuel, agression, etc.), incendie, etc. - Les étapes de formalisation des mesures de prévention des risques : identification, analyse, hiérarchisation (probabilité et gravité) sont respectées.
	<p>C31. Gérer les contrôles externes relatifs à la pratique de l'établissement en matière d'hygiène et de sécurité, dans le respect des procédures de l'entreprise, en fournissant les preuves nécessaires pour justifier du respect des procédures en matière d'hygiène et de sécurité.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Tous les documents nécessaires à un contrôle sont préparés et mis à jour pour démontrer la conformité de l'établissement en matière d'hygiène et de sécurité : les enregistrements obligatoires (relevés de température, plans de nettoyage, manuels de procédures, traçabilité des produits, etc.), les contrats de lutte contre les nuisibles, les certificats de conformité des équipements, procédures d'urgence, etc.). - Les documents communiqués sur demande lors d'un contrôle correspondent à la situation et permettent de justifier le respect des procédures.

			<ul style="list-style-type: none"> - La procédure de l'entreprise relative aux contrôles externes est respectée.
	<p>C32. Mettre à jour le DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels) et le plan d'actions de prévention, conformément aux obligations légales en matière de sécurité et de santé au travail et aux protocoles en vigueur, pour assurer la sécurité des salariés et préserver la santé des collaborateurs.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Tous les types de risques professionnels sont identifiés (physiques, chimiques, biologiques, ergonomiques, psychosociaux, risques liés à la maintenance des équipements et des installations, risques liés à la circulation et déplacements, incendie, etc.) et évalués. - Les échéances relatives à l'actualisation du DUERP sont connues et respectées - Des actions de prévention sont définies avec des échéances (port d'équipements de protection, aménagement ergonomique des postes de travail, et des espaces de stockage, plan de maintenance préventive, etc.).
	<p>C33. Gérer les incidents et/ou accidents sur le lieu du travail en respectant les procédures de l'entreprise, en évaluant les risques et en veillant à la sécurité des biens et des personnes pour anticiper les risques potentiels et mettre en place des solutions adaptées.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens sont correctement appliquées (plan d'évacuation, emplacement visible des équipements de lutte contre les incendies et des équipements de premier secours, éclairage adéquat, etc.). - Les procédures d'intervention sont appliquées dans la limite de ses responsabilités (établissement d'un périmètre de sécurité, positionnement d'une victime en position latérale de sécurité, etc.). - Les services de secours appropriés sont alertés en fonction de l'état de la victime et les personnes responsables de la sécurité en interne sont contactées selon les procédures internes. - Les causes de l'accident sont analysées et l'arbre des causes est rédigé.

Bloc de compétences 3 : Manager le personnel d'un établissement de restauration collective			
<p>A10. Recrutement du personnel d'un établissement de restauration collective en lien avec les ressources humaines de l'entreprise</p>	<p>C34. Identifier les besoins en personnel en prenant en compte le contrat commercial, les coûts associés, le besoin en production et la durée du travail pour constituer une équipe adaptée et conforme à l'effectif prévisionnel budgété.</p>	<p>Etude de cas n°2 portant sur l'élaboration et l'ajustement des plannings d'une équipe (lien avec C38 et C39) Durée : 2 heures</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>Dossier professionnel n°3 élaboré par le candidat en amont de l'évaluation (à partir d'une trame imposée) => Sur la base d'un contexte correspondant à sa pratique professionnelle, il est demandé au candidat de décrire et d'apporter une analyse, sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'identification des besoins en personnel (en lien avec C34), - la sélection des candidatures (en lien avec C35) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les besoins en compétences et en personnel tiennent compte de/du : <ul style="list-style-type: none"> - rapport « effectif en poste » et « besoins en production » : charge de travail, fluctuations saisonnières, etc., - contrat commercial et des coûts, - la durée du temps de travail. - Le budget et les objectifs de l'entreprise en termes de masse salariale sont respectés.
	<p>C35. Sélectionner les candidatures correspondant aux compétences et aux profils identifiés pour le poste à pourvoir, en respectant la procédure et les outils internes de l'entreprise, afin d'identifier les candidats à recevoir en entretien.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les CV sont analysés et triés en tenant compte des compétences et de profils recherchés. - Les procédures internes de l'entreprise sont prises en compte. - Les principes et le cadre réglementaire d'inclusion et de non-discrimination (sexe, situation de handicap, origine des candidats, apparence, etc.) sont respectés.
	<p>C36. Réaliser des entretiens de recrutement dans le respect de la législation sociale en vigueur et des procédures de recrutement de l'entreprise en tenant compte des besoins spécifiques des candidats (situation de handicap, etc.) afin de s'assurer que le candidat dispose des compétences nécessaires à l'exercice du poste à pourvoir.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les outils et les procédures de recrutement (grille d'entretien, test, fiche de poste, etc.) sont utilisés. - La législation sociale en vigueur est respectée. - Les principes d'inclusion et de non-discrimination sont respectés dans les questions posées aux candidats. - Les questions posées sont en lien avec le poste à pourvoir.
	<p>C37. Organiser l'intégration de nouveaux collaborateurs en tenant compte des procédures de l'entreprise, de la législation en vigueur et des éventuelles situations de handicap, en mettant en place un parcours d'intégration, afin de fidéliser les nouveaux entrants.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La démarche d'intégration respecte la législation en vigueur (contrats de travail, visite médicale, mise à disposition des EPI, etc.). - Le parcours d'intégration respecte la procédure interne de l'entreprise (journée d'intégration, du kit d'accueil, présentation de l'entreprise, de ses services et de sa politique, etc.).

		<ul style="list-style-type: none"> - la réalisation d'un entretien de recrutement (en lien avec C36) 	<ul style="list-style-type: none"> - Le processus d'intégration est adapté aux besoins spécifiques des collaborateurs en situation de handicap (adaptations des horaires et/ou des équipements).
<p>A11. Elaboration des plannings d'une équipe d'un établissement de restauration collective</p>	<p>C38. Etablir les plannings en tenant compte des besoins de la prestation, du nombre prévisionnel de couverts, des contraintes et des besoins spécifiques des collaborateurs en situation de handicap, des compétences des membres de l'équipe, dans le respect de la législation en vigueur et du contrat commercial afin d'assurer la prestation culinaire.</p> <p>C39. Ajuster les plannings en fonction des imprévus en apportant des solutions adaptées et en tenant compte de la législation en vigueur afin de permettre la réalisation de la prestation culinaire prévue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - l'intégration d'un nouveau collaborateur (en lien avec la C37), - l'animation d'un briefing/debriefing (en lien avec C40), la résolution de situations conflictuelles (en lien avec C41), - la gestion des congés (en lien avec C42) - l'arrivée et le départ d'un collaborateur (en lien avec C43) - le contrôle des pratiques professionnelles des collaborateurs (en lien avec C44) - l'accompagnement à la montée en compétence des collaborateurs (en lien avec C45) 	<ul style="list-style-type: none"> - La répartition des activités tient compte des compétences des membres des équipes et des besoins de la prestation. - La conformité à la législation du travail (les horaires, les pauses, les jours de repos, les heures supplémentaires, etc.) est respectée. - Les spécificités du contrat commercial (horaires du service, nombre de personnes assurant le service) sont respectées. - Les spécificités liées aux besoins des collaborateurs en situation de handicap sont prises en compte (aménagement et/ou ajustement nécessaires). - Les imprévus sont identifiés/analysés (nature, type : absences, baisse ou hausse de fréquentation, problème de livraison, problème de matériel, etc.). - Des solutions sont proposées (adaptation de l'équipe ou de la production). - Des réajustements sont effectués dans le respect de la législation en vigueur et en tenant compte des compétences des membres de l'équipe des changements provisoires de poste et/ou suite au recours à la main d'œuvre extérieure.
<p>A12. Organisation du fonctionnement de l'équipe d'un établissement de restauration collective</p>	<p>C40. Animer les lancements et les clôtures de journée (briefing/debriefing), en présentant les objectifs de la journée et le plan de production aux équipes, en répartissant les tâches à réaliser, en rappelant les bonnes pratiques en matière d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments, les obligations légales concernant la réduction du gaspillage et le tri des biodéchets et en communiquant en fin service les</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la réalisation des entretiens annuels et professionnels (en lien avec C46) <p>Suivi d'un Entretien avec le jury n°3</p> <p>Durée : 45 minutes (20 minutes d'exposé par le candidat avec support de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques d'animation d'un briefing/debriefing sont appliquées : <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs de la journée sont transmis, - Le plan de production est énoncé, - La répartition des rôles et des tâches est réalisée, - Les normes d'hygiène et de sécurité (lavage des mains, port des EPI, gestion des déchets, etc.) sont rappelées, - La méthode relative à la réduction du gaspillage et le tri des biodéchets est rappelée. - La compréhension des informations transmises est vérifiée par un questionnement. - Les informations sont communiquées oralement et sous forme écrite.

	<p>résultats de la journée, les réussites et les axes d'amélioration afin d'informer les collaborateurs et développer leur implication.</p>	<p>présentation, suivi de 25 minutes d'échanges avec le jury)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les instructions concernant la posture à adopter envers les convives sont précisées. - La durée du briefing/debriefing est cohérente avec la complexité de la situation à produire et les informations à délivrer. - Les résultats et les faits importants de la journée, les réussites et les axes d'amélioration sont partagés. - Des réponses sont apportées aux problèmes soulevés par l'équipe.
	<p>C41. Résoudre les situations conflictuelles en respectant les procédures définies au sein de l'entreprise et en informant son responsable hiérarchique pour apporter des solutions aux problèmes identifiés et apaiser les tensions et maintenir la cohésion au sein de l'équipe.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La communication adoptée est claire : écoute, utilisation d'un langage respectueux et non-agressif, expression précise des points de vue et des préoccupations des personnes concernées. - Les situations conflictuelles sont gérées en appliquant les procédures internes en vigueur (information de la hiérarchie, implication du service des ressources humaines, réunion de médiation, etc.). - Les attitudes et comportements discriminants et/ou à risques (harcèlement, violence, usage de substances psychoactives licites ou illicites, actions malveillantes) sont identifiés.
	<p>C42. Gérer les demandes de congés en prenant en compte le cadre légal, les contraintes de service et les besoins des collaborateurs pour garantir la continuité du service de restauration collective.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les dispositions légales/cadre légal en matière de gestion des congés sont respectées : respect des délais légaux pour l'approbation des congés, etc.). - La planification des congés est anticipée pour minimiser l'impact sur le service notamment en périodes de forte charge de travail. - Les besoins des collaborateurs en matière de congés sont pris en compte. - Les demandes et les approbations de congés sont indiqués/intégrés dans l'outil de suivi de l'entreprise (logiciel informatique, registre).
	<p>C43. Organiser l'arrivée ou le départ d'un collaborateur en respectant les procédures légales et les procédures internes de l'entreprise, en vue de conserver la cohésion d'équipe et d'assurer la continuité de service.</p>		<p>En lien avec le service des ressources humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un entretien avec le collaborateur concerné est mené. - Les procédures légales et internes de l'entreprise sont respectées (délais, documents à fournir, etc.). - Une communication auprès de l'ensemble de l'équipe est assurée. - De nouvelles solutions d'organisation liées à cette arrivée ou à ce départ sont prévues.

A13. Développement des compétences de l'équipe d'un établissement de restauration collective	C44. Contrôler les pratiques professionnelles des collaborateurs (nouveau collaborateur, apprenti, salarié en situation de handicap, etc.) en les observant en situation de travail pour vérifier le respect des normes d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments, et des règles d'anti-gaspillage alimentaire et de tri de biodéchets et le respect du plan de production (réalisation des plats, cuisson des aliments, grammage, etc.) afin d'identifier les difficultés et déterminer l'accompagnement à mettre en place.	<ul style="list-style-type: none"> - Les normes d'hygiène alimentaire (procédures de lavage des mains, manipulation correcte des aliments, respect des recettes etc.) et de sécurité (utilisation appropriée des équipements de protection collective et individuelle, des consignes, etc.) sont respectées. - Les étapes du plan de production et les modes opératoires (temps de cuisson, quantité d'ingrédients, matériel utilisé, etc.) sont respectées. - Les pratiques professionnelles sont conformes aux objectifs de réduction du gaspillage alimentaire et de tri des déchets. - Les difficultés des collaborateurs sont identifiées (l'incompréhension des normes d'hygiène et de sécurité et des procédures internes de l'entreprise, la mauvaise utilisation des matériels, l'absence ou la mauvaise application des principes d'une alimentation saine et durable et de développement durable, des techniques culinaires, relations avec les convives, etc.).
	C45. Accompagner la montée en compétence des collaborateurs en corrigeant des pratiques ne respectant pas le plan de production, les normes d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments et la réglementation liée à l'alimentation saine et durable ou en identifiant les besoins en formation complémentaires afin de garantir le maintien de la qualité de la prestation culinaire et de favoriser l'évolution professionnelle des collaborateurs.	L'accompagnement est mis en place : <ul style="list-style-type: none"> - Les corrections relatives aux difficultés constatées sont proposées (démonstration, formation, désignation d'un tuteur, etc.). - Des objectifs opérationnels mesurables en vue d'une montée en compétences sont fixés mettant en évidence le résultat attendu (objectifs liés à la réalisation des plats, à la cuisson des aliments, au grammage, etc.). - Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap sont pris en compte.
	C46. Mener les entretiens annuels et professionnels à l'aide des outils RH de l'établissement, en prenant en compte les situations de handicap afin de valoriser le travail individuel, d'identifier des évolutions possibles, les formations et/ou les domaines nécessitant un accompagnement spécifique.	<ul style="list-style-type: none"> - Les entretiens sont préparés et tiennent compte des évaluations précédentes et des objectifs fixés, des résultats obtenus, des réalisations à souligner, des compétences à renforcer, des évolutions à envisager, etc. - Un climat positif à la réalisation des entretiens (saluer le collaborateur, lui expliquer le déroulement de l'entretien, encourager le collaborateur à partager son retour d'expérience et ses perspectives, etc.) est appliqué/respecté.

			<ul style="list-style-type: none">- Les demandes d'évolution et d'accompagnement des collaborateurs sont prises en compte et transmises à la hiérarchie.- Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap sont pris en compte dans le cadre des entretiens annuels et professionnels.
--	--	--	---