

6 – RÉFÉRENTIELS :

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Évaluation des compétences au titre de la formation continue :

Dans le cadre du dispositif de développement de compétences (DDC) et plus particulièrement des formations, les évaluations s'articulent selon une logique de « compétences ». En effet, les référentiels de formation ont été modularisés afin de respecter les compétences détaillées dans le référentiel d'activités et de compétences (RAC) de l'emploi.

Ainsi, les savoirs de référence et procéduraux sont appréciés lors d'évaluations orales ou écrites [questionnaires à choix multiples (QCM), à courte réponse (QCR) ou à court développement (QCD), étude de cas concrets et production rédactionnelle, etc.] assorties de mises en situation contextualisées, d'études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

Les appréciations du collège des instructeurs se structurent selon trois critères :

1. **Les savoirs de référence et connaissances techniques :**

Il s'agit d'évaluer si le stagiaire mobilise les savoirs procéduraux et techniques nécessaires à la résolution d'un problème donné, dans le champ professionnel concerné (blocs de compétences) en s'appuyant sur l'assimilation réfléchie de savoirs de référence.

2. **Les compétences professionnelles :**

Le champ de ce critère est plus large que le précédent car il consiste à apprécier l'ensemble des savoir-faire du stagiaire et sa bonne appréhension de l'environnement professionnel dans lequel il évolue.

Les savoir-faire requis peuvent aller de la simple capacité à exécuter une tâche prescrite jusqu'à la gestion de missions /interventions complexes et inédites à mener sous stress intense. En d'autres termes, il s'agit d'apprécier les capacités du stagiaire à mettre en œuvre ses connaissances techniques dans différentes situations se rapportant à divers contextes.

3. **Les aptitudes professionnelles :**

Les observations lors des mises en situation doivent permettre de les révéler. Ce critère, essentiel au futur emploi, permet d'aller au-delà de la seule appréciation des mérites professionnels antérieurs des stagiaires. Il s'agit d'apprécier un potentiel humain dans un contexte professionnel déterminé, c'est-à-dire sa capacité à s'insérer dans une intervention en environnement hautement incertain et risqué, ainsi qu'à s'adapter aux évolutions et exigences des fonctions associées à l'emploi.

Évaluation des compétences au titre de la VAE :

L'évaluation des compétences s'appuie sur l'étude de la présentation de l'expérience du livret 2 et sur les documents annexés, complétée par un entretien avec le jury (présentiel ou à distance), voire par une mise en situation professionnelle réelle ou simulée.

Les référentiels d'activités et de compétences devront prendre en compte les situations de handicap, dès lors que l'emploi peut être exercé :

- par du personnel en situation de handicap ;
- avec du personnel en situation de handicap ;
- au profit de personnel en situation de handicap.

Les modalités d'évaluation seront adaptées en fonction de la situation de handicap ou non du stagiaire.

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

*« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »*

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION : Agent polyvalent de restauration

NIVEAU DE LA CERTIFICATION : niveau 3

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

BLOC DE COMPÉTENCES 1 : Effectuer la préparation culinaire

A1. Effectuer les opérations préliminaires sur les denrées et le conditionnement en vue de la préparation culinaire.

L'agent polyvalent de restauration, sous la responsabilité du chef de cuisine, effectue les opérations préliminaires sur les différentes denrées pour l'élaboration d'une production culinaire.

C1. Préparer les denrées en vue d'une production culinaire dans le respect de la réglementation relative à l'hygiène et la sécurité alimentaire :

- Utiliser à bon escient les matériels relatifs à la transformation des denrées.
- Mettre en application les normes HSCT (Hygiène et Sécurité des Conditions de travail).
- Éplucher des légumes à la main ou à la machine.
- Laver, rincer et essorer des légumes.
- Tailler des légumes à la main ou à la machine.
- Préparer des charcuteries ou des viandes froides.

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

VAE :

- étude du livret 2 ;
- entretien avec le jury ;
- mise en situation, si nécessaire.

- A parfaitement identifié et préparé les produits alimentaires.
- A utilisé de manière conforme les matériels appropriés (bacs, plaques, matériel électromécanique).
- A strictement respecté le protocole de lavage et/ou rinçage des produits.
- A épluché et taillé les légumes en respectant les consignes données (à la machine ou à la main).
- A rigoureusement désinfecté, rincé les denrées conservées et respecté le protocole de déconditionnement en tenant compte des caractéristiques du produit.
- A porté une tenue complète et propre.

-
- A appliqué strictement les règles d'hygiène

A1. Effectuer les opérations préliminaires sur les denrées et le conditionnement en vue de la préparation culinaire.

C2. Déconditionner des denrées en respectant les règles environnementales en vigueur relatives au tri et à l'évacuation des déchets :

- Ouvrir et évacuer les emballages suivant les règles environnementales.
- Désinfecter, rincer les denrées conservées.
- Décongeler des denrées surgelées.
- Déconditionner des légumes de IVème gamme.
- Fermer des conditionnements alimentaires.
- Étiqueter des produits conditionnés.
- Entreposer des repas ou des préparations en chambre froide.

alimentaire spécifiques au conditionnement et à l'entreposage des denrées.

- A nettoyé et désinfecté les locaux, matériel et les emballages (produits adéquats, respect des délais impartis, tenue correcte...) en conformité avec les protocoles établis.
 - A organisé efficacement son poste de travail en fonction des différentes activités.
 - S'est assuré de la lisibilité de l'étiquetage et a renseigné avec précision et exactitude tous les documents relatifs à l'hygiène alimentaire.
 - A préparé, conditionné, étiqueté et entreposé des préparations en chambre froide en tenant compte des caractéristiques des denrées.
 - A exploité à bon escient les fiches recettes afin d'élaborer les préparations de base et/ou d'assembler les mets.
-
- A organisé efficacement ses différents postes de

A2. Assurer l'assemblage de mets semi-élaborés ou prêts à l'emploi destinés à être consommés froids ou chauds et dresser les portions individuelles ou des multi-portions.

L'agent polyvalent en restauration placé sous l'autorité d'un chef d'équipe, est chargé d'effectuer l'assemblage de mets froids ou chauds. Il effectue ces opérations en appliquant les règles relatives à l'hygiène alimentaire.

C3. Assembler les différents mets dans le respect des règles relatives à l'hygiène et la sécurité alimentaire :

- Utiliser à bon escient les différents types de matériels nécessaire à l'assemblage.
- Appliquer la réglementation relative à la sécurité du travail afin d'éviter les accidents corporels.
- Respecter les consignes de présentation (disposition, proportion, éléments décoratifs).
- Utiliser les matériels relatifs à la transformation des denrées.
- Préparer une base de préparation culinaire ou une sauce à partir de produits semi-élaborés ou prêts à l'emploi.
- Assembler des produits semi-élaborés ou prêts à l'emploi.
- Dresser des portions individuelles, des multi portions avant cuisson ou prêtes au service, en respectant les règles relatives au tri et à l'évacuation des déchets.

travail (production et distribution).

- La présentation des mets était conforme aux consignes données (dressage multi portions et/ou individuelles).
- A rendu compte à temps et au bon destinataire des anomalies et/ou dysfonctionnements liés à l'hygiène alimentaire.
- A utilisé de manière conforme les matériels appropriés (bacs, plaques, matériel électromécanique).
- A identifié et appliqué strictement les règles de tri sélectif en vigueur.
- S'est assuré, après élaboration, de la qualité des préparations.
- A planifié correctement ses différentes tâches dans le temps et a respecté les délais prévus.

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION : Agent polyvalent de restauration

NIVEAU DE LA CERTIFICATION : niveau 3

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

BLOC DE COMPÉTENCES 2 : Effectuer la distribution des repas et le service en salle

A1. Effectuer la mise en place des espaces de distribution.

L'agent polyvalent en restauration, placé sous l'autorité d'un chef d'équipe, est chargé d'organiser les espaces de distribution.

C1. Mettre en place des espaces de distribution dans le respect des règles HSCT :

- Moduler son activité selon les différents modes de distribution et l'organisation générale de l'organisme d'hôtellerie restauration.
- Mettre en service les matériels adéquats qui assurent la conservation des préparations alimentaires pendant le service et le maintien au chaud des assiettes ;
- Maintenir la propreté des espaces de distribution et de consommation.
- Dresser les préparations froides et chaudes en vue de leur distribution
- Approvisionner et réapprovisionner les espaces de distribution.

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

VAE :

- étude du livret 2 ;
- entretien avec le jury ;
- mise en situation, si nécessaire.

- A porté une tenue propre et complète.
- A identifié et mis en place en temps donné le type de service demandé.
- A organisé son poste de distribution en fonction du type de service.
- A mis en fonction correctement les appareils réfrigérants ou de maintien en température.
- A mis en place, de manière ordonnée et esthétique, l'espace de distribution (plateaux, couverts, nappage, vaisselle...).
- A placé les préparations en armoire de maintien après remise en température.
- A parfaitement approvisionné à l'avance les espaces de distribution.
- A respecté les réglementations relatives à

			<p>l'hygiène alimentaire et à la sécurité du travail applicables à l'approvisionnement et à la distribution des denrées.</p>
<p>A2. Assurer le service des mets à la rampe ou en salle à manger.</p> <p><i>L'agent polyvalent de restauration, placé sous l'autorité d'un chef d'équipe sert les convives dans le cadre d'un service à table et/ou distribue des repas en self-service.</i></p>	<p><u>C2. Distribuer les préparations froides et chaudes en fonction des différents modes de distribution :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Moduler son activité selon les différents modes de distribution et l'organisation générale de l'organisme d'hôtellerie restauration. ▪ Assurer la conservation des préparations froides pendant le service dans le respect des règles relatives à l'hygiène et la sécurité alimentaire. ▪ Maintenir en température les préparations chaudes. ▪ Réaliser des grillades et des fritures minutes. ▪ Effectuer les prélèvements des plats témoins. ▪ Participer à la gestion des restes suivant les règles relatives au tri et à l'évacuation des déchets. 	<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • A porté une tenue complète et propre. • A scrupuleusement veillé à la conservation et au maintien en température des préparations froides pendant le service. • A réalisé des cuissons directes de type grillade ou friture. • A respecté sans erreur les temps et les modes de cuisson spécifiques en préservant les qualités organoleptiques des aliments. • A rigoureusement veillé au maintien en température des préparations chaudes et respecté les temps prévus de mise en attente des aliments après cuisson. • A correctement dressé plats et assiettes (quantité adaptée/présentation soignée) en respectant les consignes de présentation. <ul style="list-style-type: none"> • A approvisionné régulièrement, en fonction des

A2. Assurer le service des mets à la rampe ou en salle à manger.

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

VAE :

- étude du livret 2 ;
- entretien avec le jury ;
- mise en situation, si nécessaire.

besoins, les espaces de distribution de la rampe.

- A correctement réalisé un service de distribution de mets à la rampe en respectant les consignes données.
- A respecté la réglementation relative à l'hygiène alimentaire et à la sécurité du travail applicables à l'approvisionnement et à la distribution des denrées.
- A effectué de façon réglementaire le prélèvement du repas témoin.
- A correctement renseigné les documents de traçabilité.
- A rigoureusement géré les restes alimentaires conformément à la réglementation en vigueur.

C3. Assurer un service en self-service, en snack-bar ou en salle à manger :

- Dresser une table.
- Suivre le protocole en vigueur pour l'accueil et le service.
- Assurer une prise de commande simple

- A adopté un comportement adapté pendant le service (courtoisie, discrétion, disponibilité...).

A2. Assurer le service des mets à la rampe ou en salle à manger.

- Servir à l'assiette ou au plat les convives.
- Servir le vin à table.
- Desservir et nettoyer les tables.
- Assurer la saisie des articles sur une caisse enregistreuse

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

VAE :

- étude du livret 2 ;
- entretien avec le jury ;
- mise en situation, si nécessaire.

- A pris en compte les choix des clients et les a renseignés sur le menu et la composition des plats.
- A fait preuve de réactivité et de dextérité pendant le service.
- A réalisé un dressage de table irréprochable et a respecté les consignes données.
- A réalisé un service à table en respectant les caractéristiques afférentes au service.
- A desservi et nettoyé la table avec le matériel adéquat et dans le temps impartis.
- A veillé à la fonctionnalité et à la propreté de son poste de travail pendant le service.
- A rendu compte à bon escient et au bon interlocuteur de tout point critique.
- A correctement suivi le protocole.

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION : Agent polyvalent de restauration

NIVEAU DE LA CERTIFICATION : niveau 3

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

BLOC DE COMPÉTENCES 3 : Prévenir les risques sanitaires et les accidents corporels au sein des installations de restauration et d'hôtellerie.

<p>A1. Entretien des locaux, du matériel et des équipements, des installations de restauration et hôtellerie.</p> <p><i>L'agent polyvalent de restauration est placé sous l'autorité d'un chef d'équipe. Il est chargé de l'entretien des locaux, du nettoyage des matériels et des équipements ainsi que de l'évacuation des déchets.</i></p>	<p><u>C1. Maintenir en état de disponibilité les locaux, les matériels et les équipements utilisés en restauration, hébergement dans le respect du plan de nettoyage et de désinfection :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien des locaux (sols, murs, plafonds, surfaces vitrées) dans le respect des règles d'hygiène et HSCT. ▪ Stocker les produits d'entretien et produits dangereux conformément aux procédures de sécurité en vigueur. ▪ Préparer les matériels et les produits nécessaires aux opérations de nettoyage. ▪ Nettoyer les appareils utilisés pour le stockage, la production et la distribution alimentaire. ▪ Décontaminer et/ou désinfecter les sols manuellement ou mécaniquement. ▪ Assurer le tri et le lavage manuel et mécanisé de la vaisselle et des ustensiles de cuisine. ▪ Assurer le bon accès aux installations à la clientèle (optimiser le parcours convive, fluidifier le passage en caisse, propreté) <hr/> <p><u>C2. Appliquer la réglementation liée à la sécurité du travail afin de prévenir les accidents corporels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les risques inhérents à la structure et au matériel. ▪ Identifier les modes opératoires relatifs à l'utilisation du matériel à risque. 		<ul style="list-style-type: none"> • A pris en compte les risques liés à l'utilisation de produits dangereux. • S'est équipé de manière conforme avec les équipements de protection individuelle en fonction du contexte et des situations rencontrées. • A nettoyé les différents locaux selon le plan de nettoyage et de désinfection : dosage des produits, respect des temps impartis. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • A parfaitement adapté ses gestes et les postures spécifiques en fonction de la situation rencontrée.
---	---	--	--

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION : Agent polyvalent de restauration

NIVEAU DE LA CERTIFICATION : niveau 3

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

BLOC DE COMPÉTENCES 4 : Effectuer la gestion des stocks de denrées alimentaires et de marchandises .

<p>A1. Assurer la réception et le stockage des produits alimentaires et des marchandises.</p>	<p><u>C1. Réceptionner les produits alimentaires et les marchandises :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en application les règles relatives à l'hygiène alimentaire. ▪ Utiliser les matériels de manutention selon les consignes HSCT. ▪ Contrôler qualitativement et quantitativement les produits alimentaires et les marchandises à la réception. ▪ Renseigner les documents relatifs à la livraison. 	<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • A strictement contrôlé la conformité des produits livrés (DLC, DDM, emballages). • A rigoureusement contrôlé la quantité des produits livrés au regard de la commande. • A procédé aux différents relevés de température (camion, produits...) en utilisant les fiches de référence et les outils de contrôle réglementaires. • A transmis des informations actualisées et complètes au responsable de la gestion des stocks.
	<hr/>		

A1. Assurer la réception et le stockage des produits alimentaires et des marchandises.

C2. Entreposer les produits alimentaires et les marchandises :

- Acheminer les produits réceptionnés vers les zones de stockage spécifiques ou d'utilisation.
- Déconditionner et décartonner les produits en vue du stockage.
- Répartir les produits dans les zones de stockage adéquates ou selon le plan de réserve.
- Stocker les produits dangereux dans le respect de la réglementation afférente.
- Respecter les critères de stockage des produits et dates limites (DLC, DDM).
- Participer aux opérations d'inventaire.

C3. Préparer la délivrance des produits alimentaires et des marchandises :

- Vérifier l'état de fonctionnement et de propreté des matériels de manutention.
- Utiliser les matériels de manutention selon les consignes HSCT.
- Vérifier la conformité des produits et leur état.
- Rendre compte de toute anomalie constatée.

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

VAE :

- étude du livret 2 ;
- entretien avec le jury ;
- mise en situation, si nécessaire.

- A utilisé en toute sécurité le matériel de manutention en conformité avec la réglementation HSCT.
- A identifié et respecté le circuit de stockage adapté à chaque catégorie de produits.
- A stocké les produits en tenant compte de leurs caractéristiques de conservation et des principes FIFO* et/ou PEPS*.
- A rangé les produits dans les différents locaux ou équipements en tenant compte de leurs caractéristiques.

- A utilisé en toute sécurité le matériel de manutention en conformité avec la réglementation HSCT.
- A déconditionné les produits en respectant le protocole en vigueur
- A correctement identifié et rigoureusement

		<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. 	<p>appliqué les différents modes de délivrance des produits alimentaires, matériels et produits de nettoyage, conformément aux procédures et consignes du chef de secteur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A correctement renseigné l'intégralité des documents de traçabilité.
<p>A2. Préparer la délivrance et réaliser la sortie des produits alimentaires et des marchandises conformément aux besoins exprimés.</p> <p><i>L'agent polyvalent de restauration placé sous l'autorité d'un chef d'équipe, est chargé de fournir les denrées et les matériels conformément aux besoins exprimés. Il effectue ces opérations en appliquant les règles relatives à l'hygiène alimentaire et à la santé et la sécurité au travail.</i></p>	<p><u>C4. Réaliser la sortie des produits demandés en appliquant les règles de rotation des stocks (First In First Out (FIFO) ou Premier Entré Premier Sorti (PEPS)) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Délivrer les volumes et quantités demandés par le service de restauration. ▪ Renseigner correctement les documents de traçabilité. ▪ Eliminer les produits non conformes en suivant les règles relatives au tri et à l'évacuation des déchets. ▪ Livrer les produits demandés. ▪ Participer aux opérations d'inventaire. ▪ Rendre compte de toute anomalie constatée. 	<p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • A correctement effectué la rotation des stocks en respectant les principes de FIFO* et/ou PEPS*. • A effectué les sorties de produits en respectant les besoins identifiés et les consignes données. • A rigoureusement vérifié la conformité et l'état des produits avant de procéder à leur sortie. • A utilisé les équipements adaptés aux différents produits sortis et s'est conformé aux règles d'hygiène alimentaire et de sécurité du travail. • A porté une tenue complète, propre, en conformité avec les règles

A2. Préparer la délivrance et réaliser la sortie des produits alimentaires et des marchandises conformément aux besoins exprimés.

relatives à l'hygiène alimentaire et à la sécurité du travail.

- A rendu compte des anomalies identifiées (produits périmés, boîtes becquées...) à la personne concernée.
- A correctement identifié et rigoureusement appliqué les différents modes de délivrance des produits alimentaires, matériels et produits de nettoyage, conformément aux procédures et consignes du chef de secteur.
- A correctement renseigné l'intégralité des documents de traçabilité.

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION : Agent polyvalent de restauration

NIVEAU DE LA CERTIFICATION : niveau 3

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

BLOC DE COMPÉTENCES 5 : Assurer l'accueil, le suivi clientèle et le service en établissement hôtelier.

<p>A1. Assurer l'accueil et le suivi d'un client de l'établissement hôtelier.</p> <p><i>L'agent polyvalent de restauration spécialisé en gestion des points de vente, effectue les opérations concernant l'arrivée, le séjour et le départ de la clientèle.</i></p>	<p><u>C1. Assurer le suivi des clients en respectant la réglementation, l'organisation générale de l'organisme d'hôtellerie restauration et la sécurité des systèmes d'informations :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir tout type de clientèle (individuelle /groupes), notamment la clientèle en situation de handicap. ▪ Gérer un compte client: réalisation du badge, suivi du compte sur le logiciel dédié. ▪ Prendre en compte les réclamations faites par les clients ou aux insatisfactions exprimées et/ou, rendre compte à sa hiérarchie afin de proposer des solutions. ▪ Identifier les habitudes des différents types de clientèle. ▪ Satisfaire les attentes du client en respectant la réglementation relative à l'hôtellerie. 	<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • A accueilli le client avec politesse et courtoisie. • A identifié et traité la demande du client en respectant la réglementation relative à l'hôtellerie. • A correctement préparé, créé et assuré le suivi de la fiche client à l'aide du logiciel d'hébergement dédié.
--	--	---	--

A2. Assurer le service de l'établissement hôtelier.

L'agent polyvalent de restauration spécialisé en gestion des points de vente, effectue les opérations concernant l'arrivée, le séjour et le départ de la clientèle.

C2. Participer à la gestion du séjour d'hôtellerie : préparer l'arrivée et le départ du client

- Mettre en application le planning d'occupation des chambres.
- Utiliser à bon escient les plannings d'occupation des chambres afin d'appliquer le plan des chambres libres ou occupées et le temps d'occupation prévu.
- Proposer les chambres libres aux nouveaux clients.
- Effectuer une réservation de chambre sur le logiciel dédié, dans le respect des règles de sécurité informatique.
- Suivre le planning d'occupation des chambres afin de différencier les chambres à faire à blanc ou en recouche.
- Gérer le service des clefs.

C3. Refaire une chambre

- Réapprovisionner les chambres en produits d'accueil, de toilettes et de dépliants.
- Refaire une chambre à blanc.
- Refaire une chambre en recouche.
- Informer la hiérarchie lors d'anomalies constatées (éclairage défectueux, fuite d'eau...).

- A préparé et assuré le suivi de la gestion du séjour du client : exploitation des plannings d'occupation des chambres.
- A organisé et effectué sans erreur la délivrance, la conservation et la restitution des clefs.

- A parfaitement effectué le service de propreté et de réapprovisionnement des chambres conformément au plan d'occupation.

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION : Agent polyvalent de restauration

NIVEAU DE LA CERTIFICATION : niveau 3

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

BLOC DE COMPÉTENCES 6 : Participer à la gestion d'un point de vente en boutique

<p>A1. Participer à la gestion d'un point de vente en boutique.</p> <p><i>L'agent polyvalent de restauration est chargé de l'exposition des produits dans la surface de vente et en vitrine. Il participe au réassort et à l'inventaire des points de vente.</i></p>	<p><u>C1. Mettre en place le point de vente (exposition des produits en vitrine ou en surface de vente) en utilisant le matériel adéquat :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nettoyer les espaces de ventes et de consommation. ▪ Mettre en valeur les marchandises. ▪ Mettre en place, décorer les vitrines et les points de vente. ▪ Etiqueter, mettre sur rayon des produits en boutique et en libre-service. ▪ Assurer le rangement de l'espace de vente tout au long de la journée. ▪ Effectuer la prise de service (en début de service). ▪ Effectuer une remise de service (transfert de responsabilité et des opérations à suivre) ; 	<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • A parfaitement et régulièrement nettoyé le point de vente (vitrine propre, sans traces, ni poussières). • A respecté les règles d'exposition et de rayonnage. • A disposé les articles de manière adaptée. • A agencé l'espace de vente (bar et vitrine) selon les thèmes d'animation proposés. • A créé, renseigné et positionné l'étiquette de prix de manière visible. • A régulièrement approvisionné les vitrines avec les différents produits proposés.
---	---	---	--

A1. Participer à la gestion d'un point de vente en boutique.

C2. Tenir une caisse et assurer les ventes au bar et en boutique dans le strict respect de la réglementation financière des points de vente et du périmètre de compétences et de responsabilités de chacun :

- Renseigner les clients sur les produits disponibles.
- Vendre les boissons au bar et les marchandises en boutique.
- Prendre en compte les réclamations faites par les clients et en faire part à sa hiérarchie pour apporter des solutions.
 - Satisfaire les attentes du client dans la limite des normes et réglementation en vigueur.
 - Facturer les achats des clients à l'aide d'une caisse enregistreuse ou du progiciel dans le respect le plus strict des règles de gestion de caisse.
 - Encaisser un achat selon les divers modes de règlements (débiteurs, monétique, chèques, cartes bancaires, liquide) en utilisant les terminaux de point de vente.
 - Effectuer le contrôle de l'avance ou de la caisse d'un point de vente.
 - Editer les résultats.
 - Recenser les besoins d'approvisionnement d'un point de vente.
 - Effectuer la prise de service (en début de service).
 - Effectuer une remise de service (transfert de responsabilité et des opérations à suivre).
 - Sous le contrôle du responsable direct, préparer les prélèvements, arrêter la caisse et remettre le fond de caisse en sécurité.
 - Transférer les éléments chiffrés au comptable.
 - Participer aux opérations d'inventaire.

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

VAE :

- étude du livret 2 ;
- entretien avec le jury ;
- mise en situation, si nécessaire.

- A correctement utilisé le matériel de « Terminal de Point de Vente ».
- A encaissé dans les règles le montant exact de la commande et a rendu correctement la monnaie.
- A édité et délivré un ticket de caisse conforme aux achats des clients.
- A précisément renseigné les clients et les a servis conformément à leur demande.
- A assuré la tenue de caisse conformément à la réglementation relative à la trésorerie.
- A strictement suivi et encaissé les paiements conformément aux règles de gestion de caisse.
- A fait preuve de politesse et de courtoisie.
- A correctement utilisé le matériel spécifique de service des boissons et marchandises (café, bière, alcool ...).
- A servi les clients selon la réglementation relative à la consommation d'alcools.
- A régulièrement nettoyé et entretenu le point de

			<p>vente au cours de la journée conformément aux règles d'hygiène et sécurité alimentaire.</p> <ul style="list-style-type: none">• A effectué les inventaires prévus et précisément renseigné les documents réglementaires, en début de service.
--	--	--	--

