

**REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS METIER**  
**EMPLOYE DE SERVICE ET PRODUCTION DE RESTAURATION – NIVEAU 3**

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES METIER	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>BLOC 1 Accueillir et servir la clientèle au sein d'un établissement de restauration</b>			
<p><b>A1.</b> Mise en place de la salle de restauration en veillant aux règles sanitaires et de sécurité, et conformément aux procédures de l'établissement</p>	<p><b>C1.</b> Réaliser l'entretien de la salle, du mobilier et des espaces d'accueil des clients/convives en respectant les procédures d'entretien et de nettoyage de l'établissement afin d'assurer un espace d'accueil client propre et accueillant tout au long du service.</p> <p><b>C2.</b> Mettre en place l'espace de restauration conformément aux procédures établies tout en veillant à mettre en valeur l'offre de prestations culinaires afin de commercialiser les produits de manière attractive au sein d'un environnement accueillant.</p>	<p><b>E1.</b></p> <p><b>Mise en situation professionnelle reconstituée</b> portant sur la mise en place d'une salle de restauration et la relation client/convives</p> <p>Il lui est demandé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vérifier la propreté de la salle et de son mobilier, (en lien avec C1) et la mise en place de la salle et de son mobilier (meuble à couvert, meuble assaisonnement, borne de tri sélectif, enceintes froides, etc...) (en lien avec C2.),</li> <li>• mettre en œuvre, le cas échéant, les actions correctives nécessaires (en lien avec C1 et C2.)</li> </ul> <p><b>Durée : 15 minutes</b></p>	<p><b>Critères C1.</b></p> <p>La propreté de la salle de restauration, des équipements et de l'ensemble des espaces dédiés aux clients/convives sont vérifiés</p> <p>Les actions adéquates pour maintenir la propreté des différents espaces et équipements sont mises en place</p> <p>L'utilisation des équipements et produits respecte les notices techniques (typologie, dosage, etc.)</p> <p>Les déchets sont transposés en fonction de leur nature dans les conteneurs adéquats</p> <p>Les produits d'entretien et matériels sont stockés après utilisation dans des lieux prévus à cet effet</p> <p><b>Critères C2.</b></p> <p>Les consoles et autres espaces de présentation sont approvisionnés et contrôlés selon les consignes d'implantation</p> <p>L'affichage des produits (prix, propositions du jour...) concorde avec l'offre proposée</p> <p>La bonne mise en place des équipements, petits matériels de distribution et des mobiliers est vérifiée</p> <p>Le circuit client/convive est vérifié conformément aux procédures qualité de l'établissement (confort client, propreté, etc.)</p> <p>Les espaces de déplacement sont désencombrés et sécurisés</p> <p>Les dysfonctionnements et anomalies sont transmis au responsable</p>



	<p><b>C3.</b> Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire et alimentaire, les règles de sécurité des biens et des personnes et les éco gestes lors de l'entretien et de la mise en place de la salle de restauration afin de proposer une prestation sécurisée.</p>	+	<p>Le réassort des produits est réalisé selon les ventes et la fraîcheur des produits</p> <p><b>Critères C3.</b>  Les règles de sécurité liées au port des EPI sont connues/restituées  La conformité des gestes et postures lors des manipulations est identifiée  Les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire sont respectées  La chaîne du froid est décrite et préservée lors de la manipulation de produits frais/congelés/surgelés  Le processus de relevé des températures des aliments et des différents matériels (froids / chauds) est décrit et conforme avec le PMS  Le principe de la marche en avant est respecté  Les écogestes sont appliqués conformément aux procédures (eau, énergie, déchets, produits et consommables)  Les procédures de sécurité sont identifiées et appliquées (évacuation / émettre une alerte / sécurisation de l'espace)</p>
<p><b>A2</b> Gestion de l'accueil et de la relation client/convive conformément à la procédure qualité de l'établissement</p>	<p><b>C4.</b> Accueillir les clients/convives en adoptant une attitude inclusive et un vocabulaire approprié à la typologie de la clientèle (personnes âgées, en situation de handicap, enfants, etc.) afin d'établir une relation de confiance</p> <p><b>C5.</b> Prendre la commande en conseillant les clients/convives sur l'offre de service de l'établissement, sur les caractéristiques des prestations alimentaires (type de produits, allergènes, végétarisme, végétalisme, etc.) et sur des produits ou services complémentaires afin de répondre au mieux à leurs attentes.</p> <p><b>C6.</b> Réaliser le service conformément à la commande tout en veillant à la satisfaction de la clientèle afin de contribuer à la qualité de l'expérience client</p>	<p><b>Jeu de rôle</b></p> <p>À partir d'un support présentant les différents plats ou produits disponibles, il est demandé au candidat de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accueillir un client/convive (joué par un membre du jury),</li> <li>• prendre sa commande</li> <li>• effectuer le service. (en lien avec C4, C5 et C6).</li> </ul> <p><b>Durée : 10min</b></p> <p><b>Suivis par un entretien avec le jury</b>  <b>Durée : 15 min</b></p>	<p><b>Critères C4.</b>  Les clients/convives sont accueillis de manière adaptée dès leur arrivée (attitude souriante, politesse)  La communication est inclusive et tient compte de la diversité de la clientèle (situation de handicap, âge, etc.)</p> <p><b>Critères C5.</b>  La prise de commande est réalisée en tenant compte des souhaits des clients/convives (cuisson des viandes, allergènes, etc.)  Les informations sur les formules, la composition des plats (type de produits, allergènes, végétarien, végétalien, etc.) sont transmises avec exactitude aux clients/convives  Des produits ou services complémentaires sont proposés lors de la commande  Un choix alternatif est proposé au client en cas de rupture de produits</p> <p><b>Critères C6.</b>  La commande est servie conformément aux attentes du client/convive  Le service est réalisé dans les meilleurs délais et avec dextérité  La présentation des produits est conforme aux standards de l'établissement  Les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments sont respectées</p>



	<p><b>C7.</b> Effectuer les opérations d'encaissement des clients/convives dans le respect des procédures fixées par l'établissement afin d'assurer une transaction précise et sécurisée et ainsi assurer une satisfaction client.</p>	<p><b>E2. Epreuve écrite portant sur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion de l'encaissement, des moyens de paiement et du rendu de monnaie (<i>en lien avec C7</i>),</li> <li>• Les règles d'hygiène, de sécurité sanitaire et alimentaire, les règles de sécurité des biens et des personnes, ainsi que les éco-gestes lors de l'entretien et de la mise en place de la salle de restauration (<i>en lien avec C3</i>)</li> </ul> <p><b>Durée : 1 heure</b></p>	<p>L'attitude et les échanges lors du service sont courtois et adaptés  La satisfaction du client/convive est vérifiée  En cas de réclamations, une attitude calme et serviable est conservée  Une réponse à la situation problématique est apportée  Selon la nature des réclamations, le supérieur hiérarchique est alerté</p> <p><b>Critères C7.</b>  L'utilisation de la caisse enregistreuse ou du système de point de vente est réalisée selon les procédures (ouverture de caisse, fonds de caisse) et le type de paiement  La monnaie est rendue conformément à la somme due  Les réponses aux questions des clients concernant les paiements et les reçus sont transmis avec exactitude  La procédure de fermeture de caisse est appliquée et la sécurisation des flux est assurée (monnaie, etc.)</p>
--	--	---	---



## BLOC 2 Préparer et assembler de la prestation culinaire

<p><b>A3.</b> Réception des stocks et marchandises dans le respect de la réglementation sanitaire et les procédures en vigueur</p>	<p><b>C8.</b> Réceptionner les marchandises en vérifiant leur conformité avec les commandes établies et en contrôlant la qualité des produits reçus, en suivant les normes et les procédures établies pour garantir la conformité des produits.</p> <p><b>C9.</b> Ranger les marchandises dans les zones de stockage en respectant les procédures mises en place au sein de l'établissement et en s'appuyant sur les outils mis à disposition (registre ou outils digitaux) afin d'optimiser l'espace de stockage et minimiser les risques de détérioration ou de perte.</p> <p><b>C10.</b> Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire et alimentaire, les règles de sécurité des biens et des personnes et les éco gestes lors de la réception et du rangement des marchandises afin de respecter la réglementation et les procédures de l'établissement.</p>	<p><b>E3. Epreuve écrite</b> portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la réception de la marchandise (<i>en lien avec C8</i>)</li> <li>• Le rangement de la marchandise (<i>en lien avec C9</i>)</li> <li>• les règles d'hygiène, de sécurité sanitaire et alimentaire, les règles de sécurité des biens et des personnes, des éco-gestes lors de la réception et du rangement des marchandises (<i>en lien avec C10</i>),</li> <li>• les procédures et les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire inhérentes au cycle de production culinaire (<i>en lien avec C14</i>)</li> </ul> <p><b>Durée : 1 heure</b></p>	<p><b>Critères C8.</b> Les références, les désignations et les quantités des produits sont contrôlées selon les procédures appropriés (bon de réception, bon de commande et/ou facture) La qualité des produits est vérifiée (températures, conditionnement, etc.) Les anomalies ou non-conformités sont identifiées et remontées au responsable</p> <p><b>Critères C9.</b> Les produits sont déconditionnés et rangés aux emplacements prévus Les marchandises sont rangées en tenant compte des règles de rotation (PEPS) Les étiquettes sont conservées et rangées lors d'opérations de dégroupement ou de déconditionnement (traçabilité) L'information relative à la traçabilité des produits est reportée selon les supports et les procédures établies</p> <p><b>Critères C10.</b> La tenue est conforme aux règles de sécurité en vigueur (EPI) Le matériel de manutention est vérifié et utilisé à bon escient Le plan de nettoyage des zones de stockage est respecté Les gestes et postures lors des manipulations sont appliqués Les règles d'hygiène et de sécurité des aliments sont respectées La chaîne du froid est préservée lors de la manipulation de produits frais/congelés/surgelés Le principe de la marche en avant est appliqué Les écogestes sont appliqués conformément aux procédures (énergie, déchets) Les espaces de déplacement sont désencombrés et sécurisés</p>
--	---	--	---



<p><b>A4.</b> Réalisation de préparations culinaire de base, chaude et/ou froide, conformément aux consignes de production et dans le respect des règles d'hygiène alimentaire</p>	<p><b>C11.</b> Organiser le poste de travail selon les consignes de production à réaliser en réunissant l'intégralité des matières premières et équipements nécessaires afin de permettre une production efficace et respectueuse des procédures fixées.</p> <p><b>C12.</b> Réaliser les opérations préliminaires des produits bruts dans le respect des consignes de production et des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire afin d'élaborer des produits conformes aux fiches techniques/recettes.</p> <p><b>C13.</b> Préparer, assembler et dresser des préparations culinaires simples, froides et/ou chaudes, en respectant les fiches recettes définies afin de délivrer un produit conforme aux attentes du client et assurer sa satisfaction.</p>	<p><b>E4. Mise en situation professionnelle</b> portant sur la réalisation de deux préparations culinaires de base, chaudes et froides.</p> <p>Il est demandé au candidat de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>organiser son poste de travail (<i>en lien avec C11</i>)</li> <li>réaliser les opérations préliminaires des produits en fonction des fiches recettes fournies (<i>en lien avec C12</i>)</li> <li>réaliser la préparation, l'assemblage et le dressage (<i>en lien avec C13</i>)</li> <li>respecter le cadre de production (<i>en lien avec C15.</i>)</li> </ul> <p><b>Durée : 1h30</b></p> <p><b>Suivi d'un entretien avec le jury</b> <b>Durée : 15min</b></p>	<p><b>Critères C11.</b> L'état de fonctionnement et la propreté des équipements, des matériels, des machines sont vérifiés La propreté du plan de travail est conforme aux règles d'hygiène et de sécurité La durée de vie des produits (DLC/DDM) et la qualité des matières premières sont vérifiées avant la préparation Les produits sont déconditionnés selon les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments La mise en place du matériel et des matières premières tient compte des consignes de production</p> <p><b>Critères C12.</b> Le nettoyage des mains est réalisé régulièrement selon les procédures d'hygiène La tenue est propre et conforme aux règles de sécurité en vigueur (EPI) Les ingrédients et produits sont pesés et/ou quantifiés avec précision dans le respect de la fiche technique Les opérations préliminaires des produits bruts sont réalisées selon les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments (lavage, décontamination, rinçage, épluchage, taillage)</p> <p><b>Critères C13.</b> Les techniques et modes de cuisson sont respectées en tenant compte du type de produit (viandes, poissons, accompagnements, appareils de base ...) Le temps de cuisson des produits (viandes, poissons, œufs, accompagnements, desserts) est respecté selon le type de produit L'assaisonnement est contrôlé et réajusté si besoin L'assemblage des produits est réalisé dans le respect de la fiche technique/ recette Le dressage est calibré et conforme aux standards imposés</p>
--	---	---	---



	<p><b>C14.</b> Appliquer les procédures et les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire inhérentes au cycle de production culinaire afin de préserver sa santé et celles des consommateurs.</p> <p><b>C15</b> Respecter le cadre de production en tenant compte de l'organisation de travail et du rythme de production afin de répondre aux exigences attendues de l'établissement et ainsi assurer ses missions dans un principe de performance individuelle et collective</p>		<p><b>Critères C14</b>  La procédure de nettoyage des mains est correctement décrite  Les règles de sécurité liées au port des EPI sont restituées  Le principe de la marche en avant est décrite  La chaîne du froid est préservée lors de la manipulation de produits frais, surgelés et congelés  Les produits sont conditionnés et déconditionnés selon les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments  Les procédures de maintien, de remises en température ou de refroidissements des préparations sont décrites en adéquation avec les procédures réglementaires inhérentes  Les écogestes sont appliqués conformément aux procédures (eau, énergie, déchets, produits et consommables)  Les différentes règles d'hygiène et de sécurité du poste de travail sont décrite et respectées</p> <p><b>Critères C15</b>  L'organisation de travail et ses différentes étapes tiennent compte des productions à réaliser (temps de cuisson / temps de refroidissement / temps de dressage anticipés)  Le rythme de production exigé est appliqué  Les contraintes liées à l'environnement de travail et à l'équipe sont prises en compte (partage du matériel, circulation dans la cuisine, personne extérieure au service ...)</p>
--	---	--	---

