

Référentiel des activités professionnelles

Définition

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Restaurant est apte à remplir immédiatement la fonction de commis de restaurant dans le secteur de la restauration commerciale.

Dans le respect des consignes et des règles d'hygiène et de sécurité, il assure l'accueil, la commercialisation et le service des mets et des boissons sous l'autorité d'un responsable.

Il participe aux tâches d'entretien, d'encaissement et intervient sur l'élaboration et/ou la finition de préparations simples.

Contexte professionnel

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Restaurant est appelé à exercer une activité dans le secteur de la restauration commerciale et dans les entreprises connexes offrant un service à table, au bar et au buffet à une clientèle française et étrangère.

Selon la taille, le type et la catégorie de l'établissement où il exerce son activité, le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Restaurant pourra accéder progressivement à des postes de responsabilité.

Conditions de travail

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Restaurant peut être amené à travailler selon les impératifs de la profession en horaires décalés, en fin de semaine et les jours fériés.

L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son activité exige un comportement et une tenue adaptés, une bonne résistance physique, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Fonctions

L'activité du titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Restaurant consiste essentiellement à assurer un service complet (de l'arrivée au départ du client). Il participe également sous l'autorité d'un responsable à l'approvisionnement, à l'entretien, à la mise en place, à l'encaissement et à l'organisation de son travail.

Les fonctions décrites sont exercées selon l'organisation des entreprises ou des établissements et au niveau de compétence de ce professionnel.

Fonction 1 – approvisionnement, stockage

Fonction 2 – entretien

Fonction 3 – accueil, communication

Fonction 4 – service :

- mise en place
- service des mets
- service des boissons
- débarrassage, entretiens

Fonction 5 – facturation, encaissement

Fonction 1 – approvisionnement, stockage

TÂCHES	<p style="text-align: center;"><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</i></p> <p>Tâche 1 : Identifier les divers documents internes utilisés pour l'approvisionnement</p> <p>Tâche 2 : Dresser une liste de prévision des besoins pour la remise à niveau des stocks journaliers (linge, boissons, produits d'entretien...)</p> <p>Tâche 3 : Transmettre par bon ces informations aux divers services de stockage de l'établissement</p> <p>Tâche 4 : Vérifier la conformité des produits réceptionnés avec la commande</p> <p>Tâche 5 : Ranger les denrées, les produits et les matériels aux endroits déterminés</p> <p>Tâche 6 : Effectuer un inventaire simple</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>Moyens et ressources</p> <p>Guide des bonnes pratiques d'hygiène Fiches techniques de fabrication Consignes Bons d'économat Documents de contrôle Documents de traçabilité Notices d'utilisation des produits Stocks journaliers Matériel de stockage</p> <p>Autonomie</p> <p>Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures et des consignes données Prise d'initiatives professionnelles courantes</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Établir les besoins de réapprovisionnement pour les stocks journaliers de denrées, de boissons, de produits et de linge</p> <p>Rédiger les bons de commande internes en fonction des besoins</p> <p>Contrôler les approvisionnements et ranger les produits par nature</p>

Fonction 2 – entretien

TÂCHES	<p style="text-align: center;"><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</i></p> <p>Tâche 1 : Respecter les consignes données et les tableaux de roulement</p> <p>Tâche 2 : Aménager rationnellement son poste de travail</p> <p>Tâche 3 : Entretenir les locaux destinés à la clientèle en fonction des procédures définies et des résultats attendus</p> <p>Tâche 4 : Appliquer les consignes d'utilisation et de rangement des produits et des matériels</p> <p>Tâche 5 : Contrôler les tâches effectuées en fonction des résultats souhaités.</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>Moyens et ressources</p> <p>Produits et matériels spécifiques aux divers entretiens Fiches de consignes Procédures d'entretien Tableaux de roulement Fiches techniques des différents appareils utilisés Protocoles de nettoyage</p> <p>Autonomie</p> <p>L'autonomie est totale dans les travaux de nettoyage</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	Réaliser les tâches de nettoyage en respectant un tableau de roulement et en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité

Fonction 3 – accueil, communication

TÂCHES	<p style="text-align: center;"><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</i></p> <p>Tâche 1 : Préparer l'arrivée des clients au restaurant</p> <p>Tâche 2 : Accueillir en faisant preuve d'attention et de disponibilité</p> <p>Tâche 3 : Mettre en pratique les différentes phases de commercialisation de l'arrivée au départ des clients</p> <p>Tâche 4 : Présenter commercialement les mets et les boissons du support de vente, guider le client dans son choix et proposer des ventes additionnelles</p> <p>Tâche 5 : Enregistrer sur des bons ou à l'aide d'autres moyens en particulier l'informatique les commandes des clients et proposer des ventes additionnelles.</p> <p>Tâche 6 : Transmettre les commandes aux services distributeurs par annonce vocale ou par tous les autres moyens à disposition</p> <p>Tâche 7 : Effectuer le suivi des tables et assurer le confort et le bien-être des clients de leur arrivée à leur départ</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>Moyens et ressources</p> <p>Plan de salle Planigramme de réservation Supports de vente divers (cartes de vins, des mets...) Documents et objets publicitaires Bons de commande ou moyen informatique de prise et de transmission des commandes aux services distributeurs Documentation touristique</p> <p>Autonomie</p> <p>Totale en ce qui concerne l'accueil des clients, la transmission des commandes et le suivi des tables Partielle ou totale selon l'établissement et le poste occupé pour la commercialisation des mets et des boissons</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	Contribuer à l'image de marque de l'établissement au niveau de l'accueil, du confort et du bien-être des clients de leur arrivée à leur départ

Fonction 4 – service

Sous-fonction - mise en place

TÂCHES	<p style="text-align: center;"><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</i></p> <p>Tâche 1 : Monter «la carcasse » en fonction de situations précises (salle de restaurant, banquets, buffets...)</p> <p>Tâche 2 : Effectuer le nappage et la mise en place en fonction des normes professionnelles et des moyens de l'entreprise</p> <p>Tâche 3 : Composer une décoration florale adaptée aux tables et au type de manifestation</p> <p>Tâche 4 : Effectuer les mises en place des consoles, dessertes et guéridons en fonction des besoins</p> <p>Tâche 5 : Contrôler les tâches effectuées en fonction des résultats souhaités</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>Moyens et ressources</p> <p>Plan de salle Planigramme des réservations et des manifestations diverses Locaux, mobilier et matériel de restauration Linge de table Fleurs et supports pour bouquets</p> <p>Autonomie</p> <p>Totale pour les travaux de mise en place</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	La salle de restaurant est prête à accueillir la clientèle dans les meilleures conditions en fonction des réservations ou de la manifestation prévue

Fonction 4 – service

Sous-fonction - service des mets

TÂCHES	<p style="text-align: center;"><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</i></p> <p>Tâche 1 : Assurer seul le service complet de son rang</p> <p>Tâche 2 : Organiser son travail et synchroniser le service de ses tables</p> <p>Tâche 3 : Transporter correctement les mets en évitant tout risque d'accident</p> <p>Tâche 4 : Utiliser des méthodes de service adaptées aux mets proposés ou à la situation</p> <p>Tâche 5 : Réaliser des préparations simples, des découpages, des filetages, des flambages et des finitions</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>Moyens et ressources</p> <p>Matériel et mobilier nécessaire au service des mets</p> <p>Mets envoyés par la cuisine</p> <p>Matériel, mobilier et denrées utilisés pour les préparations, les flambages, les filetages et les finitions</p> <p>Autonomie</p> <p>En suivant les directives et sous le contrôle du responsable du restaurant</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	La satisfaction de la clientèle est totale dans le respect des consignes et des objectifs de l'établissement

Fonction 4 – service

Sous-fonction - service des boissons

TÂCHES	<p style="text-align: center;"><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</i></p> <p>Tâche 1 : Préparer les apéritifs, les cocktails simples, les boissons chaudes, les boissons froides et les digestifs au bar ou à l'office</p> <p>Tâche 2 : Servir les diverses boissons froides ou chaudes au plateau au départ du bar ou de l'office vers la table du client ou le salon</p> <p>Tâche 3 : Conditionner en fonction de la température de service appropriée les vins au départ de la cave du jour</p> <p>Tâche 4 : Présenter, déboucher et servir les vins aux clients en prenant toutes les précautions pour la mise en valeur optimum du produit et la totale satisfaction du client</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>Moyens et ressources</p> <p>Matériel et mobilier nécessaire au service des boissons diverses et des vins Boissons et vins au bar ou à l'office et à la cave du jour</p> <p>Autonomie</p> <p>Sous le contrôle du responsable du restaurant</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	La satisfaction de la clientèle est totale dans le respect des consignes et des objectifs de l'entreprise

Fonction 4 – service

Sous-fonction – débarrassage et rangement

TÂCHES	<p style="text-align: center;"><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</i></p> <p>Tâche 1 : Effectuer tout au long du service les opérations de débarrassage des assiettes et des couverts</p> <p>Tâche 2 : Débarrasser correctement les verres</p> <p>Tâche 3 : Effectuer les opérations de débarrassage et de rangement de fin de service</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>Moyens et ressources</p> <p>Matériel et mobilier de restaurant</p> <p>Autonomie</p> <p>Totale</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Les tables de restaurant sont débarrassées avec méthode en évitant les risques d'accident</p> <p>Le matériel est rangé correctement en fin de service</p>

Fonction 5 – facturation et encaissement

TÂCHES	<p style="text-align: center;"><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</i></p> <p>Tâche 1 : Rédiger correctement la facture manuscrite ou saisir, éditer et contrôler une facture informatisée</p> <p>Tâche 2 : Encaisser en euro le règlement des factures en utilisant les divers modes de paiements en cours</p> <p>Tâche 3 : Rédiger ou saisir et éditer les divers documents journaliers de caisse</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>Moyens et ressources</p> <p>Bons de commande de restaurant ou tout autre moyen de prise de commande Matériel de facturation manuscrit ou informatique Fond de caisse Matériel de paiement, terminaux universels de paiement (cartes bancaires, cartes de crédit, chèques bancaires, chèques restaurant, chèques voyages...) Main courante manuscrite ou outil informatique Relevé des ventes manuscrit ou informatique Relevé de recette manuscrit ou informatique</p> <p>Autonomie</p> <p>Sous l'autorité et le contrôle d'un responsable</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>La note de restaurant est rédigée sans erreur et encaissée à l'aide des divers modes de paiements en cours</p> <p>Les divers documents journaliers de caisse sont rédigés ou édités à l'aide de l'outil informatique</p>