

ANNEXE I

**REFERENTIEL
DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES**

DEFINITION

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.

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 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 à l'approvisionnement, à l'entretien, à la mise en place, à l'encaissement et à l'organisation et à la gestion 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, entretien.

FONCTION 5 : Facturation / Encaissement.

FONCTION 1 : APPROVISIONNEMENT /STOCKAGE

<p>TACHES</p>	<p align="center">Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</p> <p>Tâche 1 : Identifier les divers documents internes utilisés pour l'approvisionnement Tâche 2 : Transmettre par bon ces informations aux divers services de stockage de l'établissement Tâche 3 : Dresser une liste de prévision des besoins pour la remise à niveau des stocks journaliers (Linge, boissons, produits d'entretien...) Tâche 4 : Vérifier la conformité des produits réceptionnés avec la commande Tâche 5 : Ranger les denrées, produits et matériels aux endroits déterminés Tâche 6 : Effectuer un inventaire simple</p>
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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><u>AUTONOMIE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsable de la bonne exécution des taches dans le respect des procédures et des consignes données. - Prise d'initiatives professionnelles courantes.
<p>RESULTATS ATTENDUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir les besoins de réapprovisionnement pour les stocks journaliers de denrées, boissons, produits et linge. - Rédiger les bons de commande internes en fonction des besoins. - Contrôler les approvisionnements et ranger les produits par nature.

FONCTION 2 : ENTRETIEN

<p>TACHES</p>	<p align="center">Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</p> <p>Tâche 1 : Respecter les consignes données et les tableaux de roulement Tâche 2 : Aménager rationnellement son poste de travail Tâche 3 : Entretien des locaux destinés à la clientèle en fonction des procédures définies et des résultats attendus Tâche 4 : Appliquer les consignes d'utilisation et de rangement des produits et des matériels Tâche 5 : Contrôler les tâches effectuées en fonction des résultats souhaités.</p>
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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><u>AUTONOMIE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'autonomie est totale dans les travaux de nettoyage.
<p>RESULTATS ATTENDUS</p>	<p>Réaliser les tâches de nettoyage en respectant un tableau de roulement et en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité.</p>

FONCTION 3 : ACCUEIL / COMMUNICATION

<p>TACHES</p>	<p align="center">Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</p> <p>Tâche 1 : Préparer l'arrivée des clients au restaurant Tâche 2 : Assurer l'accueil en faisant preuve d'attention et de disponibilité Tâche 3 : Mettre en pratique les différentes phases de commercialisation de l'arrivée au départ des clients Tâche 4 : Argumenter les mets et les boissons et guider le client dans son choix Tâche 5 : Enregistrer sur des bons ou à l'aide d'autres moyens en particulier l'informatique les commandes des clients Tâche 6 : Transmettre les commandes aux services distributeurs par annonce vocale ou par tous autres moyens à disposition Tâche 7 : Effectuer le suivi des tables et assurer le confort et le bien être des clients de leur arrivée à leur départ</p>
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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><u>AUTONOMIE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>RESULTATS ATTENDUS</p>	<p>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.</p>

FONCTION 4 : SERVICE

SOUS FONCTION : Mise en place

<p>TACHES</p>	<p align="center">Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</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 guéridon en fonction des besoins</p> <p>Tâche 5 : Contrôler les taches effectuées en fonction des résultats souhaités.</p>
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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><u>AUTONOMIE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Totale pour les travaux de mise en place
<p>RESULTATS ATTENDUS</p>	<p>La salle de restaurant est prête à accueillir la clientèle dans les meilleures conditions en fonction des réservations ou de la manifestation prévue.</p>

FONCTION 4 : SERVICE

SOUS FONCTION : Service des mets

<p>TACHES</p>	<p align="center">Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</p> <p>Tâche 1 : Assurer seul le service complet de son rang Tâche 2 : Organiser son travail et synchroniser le service de ses tables Tâche 3 : Transporter correctement les mets en évitant tout risque d'accident Tâche 4 : Utiliser des méthodes de service adaptées aux mets proposés ou à la situation Tâche 5 : Réaliser des préparations simples, découpages, filetages, flambages et finitions à la vue des clients</p>
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Matériel et mobilier nécessaire au service des mets - Mets envoyé par la cuisine - Matériel, mobilier et denrées utilisés pour les préparations, flambages, filetages et finitions en salle <p><u>AUTONOMIE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En suivant les directives et sous le contrôle du responsable du restaurant.
<p>RESULTATS ATTENDUS</p>	<p>La satisfaction de la clientèle est totale dans le respect des consignes et objectifs de l'établissement.</p>

FONCTION 4 : SERVICE

SOUS FONCTION : Service des boissons

<p>TACHES</p>	<p align="center">Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</p> <p>Tâche 1 : Préparer les apéritifs, cocktails simples, boissons chaudes, boissons froides et digestifs au bar ou à l'office 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 Tâche 3 : Conditionner en fonction de la température de service appropriée les vins au départ de la cave du jour 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>
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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><u>AUTONOMIE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sous le contrôle du responsable du restaurant.
<p>RESULTATS ATTENDUS</p>	<p>La satisfaction de la clientèle est totale dans le respect des consignes et des objectifs de l'entreprise.</p>

FONCTION 4 : SERVICE

SOUS FONCTION : Débarrassage et rangement

<p>TACHES</p>	<p align="center">Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</p> <p>Tâche 1 : Effectuer tout au long du service les opérations de débarrassage des assiettes et des couverts Tâche 2 : Débarrasser correctement les verres Tâche 3 : Effectuer les opérations de débarrassage et de rangement de fin de service</p>
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Matériel et mobilier de restaurant <p><u>AUTONOMIE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Totale
<p>RESULTATS ATTENDUS</p>	<p>Les tables de restaurant sont débarrassées avec méthode en évitant les risques d'accident. Le matériel est rangé correctement en fin de service.</p>

FONCTION 5 : FACTURATION ET / ENCAISSEMENT

<p>TACHES</p>	<p align="center">Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</p> <p>Tâche 1 : Rédiger correctement la facture manuscrite ou éditer et contrôler une facture informatisée Tâche 2 : Encaisser le règlement des factures sans erreur en utilisant les divers modes de paiements en cours Tâche 3 : Rédiger les divers documents journaliers de caisse manuscrit ou les éditer à l'aide de l'outil informatique</p>
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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...) - Main courante manuscrite ou outil informatique - Relevé des ventes manuscrit ou informatique - Relevé de recette manuscrit ou informatique <p><u>AUTONOMIE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sous l'autorité et le contrôle d'un responsable.
<p>RESULTATS ATTENDUS</p>	<p>La note de restaurant est rédigée sans erreur et encaissée à l'aide des divers modes de paiements en cours. Les divers documents journaliers de caisse sont rédigés ou édités à l'aide de l'outil informatique.</p>

