

**REFERENTIEL DE
CERTIFICATION**

SAVOIR FAIRE

Pour obtenir le certificat d'aptitude professionnelle *restaurant* le candidat doit prouver qu'il est capable de :

CAPACITES	SAVOIR FAIRE
C1 ORGANISER	<p>C 11. Dresser une liste des besoins (denrées et produits) pour la remise en état des stocks journaliers.</p> <p>C 12. Planifier son travail.</p> <p>C 13. Organiser et gérer son rang.</p>
C2 REALISER	<p>C 21. Effectuer les tâches de nettoyage des locaux du mobilier et du matériel.</p> <p>C 22. Effectuer la mise en place des tables en fonction de situations précises.</p> <p>C 23. Assurer le service des mets et réaliser des découpages filetages préparations simples et finitions devant le client.</p> <p>C 24. Assurer le service des boissons froides et des boissons chaudes au restaurant et au bar.</p> <p>C 25. Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service.</p> <p>C 26. Rédiger la facture et les divers documents de caisse journalier.</p> <p>C 27. Présenter la facture au client et assurer l'encaissement avec les divers modes de paiements.</p>
C 3 CONTROLER	<p>C 31. Réceptionner les marchandises.</p> <p>C 32. Effectuer un contrôle visuel (quantité, état des emballages, aspect général) des produits denrées et boissons réceptionnées.</p> <p>C 33. Contrôler les factures et les encaissements.</p>
C4 COMMUNIQUER ET VENDRE	<p>C 41. Accueillir le client à sa table, présenter les supports de vente</p> <p>C 42. Prendre la commande.</p> <p>C 43. Assurer en permanence la satisfaction du client</p> <p>C 44. Prendre congé du client.</p> <p>C 45. Communiquer au sein de l'entreprise.</p>

C 1 - ORGANISER

Savoir faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performances (on exige)
	En situation réelle ou simulée (clientèle, matière d'oeuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés...).	Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité.
C 11. Dresser une liste des besoins pour la remise en état des stocks journaliers.	<ul style="list-style-type: none"> • Documents (inventaire permanent, fiches de stock, • Bons de sortie, denrées, produits, boissons, linge... 	<ul style="list-style-type: none"> • Le stock existant est constaté. • Les bons de sortie sont rédigés et le réajustement est opéré en fonction des stocks définis.
C 12. Planifier son travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche d'organisation, • Planning de réservation. 	<ul style="list-style-type: none"> • La planification est cohérente avec le travail à effectuer et les consignes reçues.
C 13. Organiser et gérer son rang.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche de poste, • Etat des réservations, • La clientèle, • Les consignes. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'adaptation de son travail aux postes et aux matériels. • Le travail doit être organisé de façon rationnelle. • La synchronisation des tables est réalisée dans un souci de rapidité et d'efficacité.

C 2 - REALISER

Savoir faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performances (on exige)
	<p>En situation réelle ou simulée (clientèle, matière d'œuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés...).</p>	<p>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité.</p>
<p>C 21. Effectuer les tâches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plans de nettoyage, • Protocoles ou procédures, • Matériels et produits d'entretien, • Fiches d'autocontrôle visuel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les opérations de nettoyage sont réalisées dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité, • Les locaux et matériels sont nettoyés, rangés conformément aux procédures (usages professionnels et standards définis), • L'utilisation rationnelle des produits d'entretien est appliquée selon des directives données, • La remise en état et le rangement des postes de travail et des locaux sont correctement effectués en fin de séance, • Une anomalie dans le fonctionnement d'un matériel doit être signalée, • Les auto-contrôles visuels sont réalisés et enregistrés.

C 22. Effectuer la mise en place des tables en fonction de situations précises.

- Etat des réservations,
- Plan des locaux,
- Fiches de fonctions,
- Matériels, mobiliers, linge,
- Décoration florale,
- Produits d'accueil.

- La carcasse est établie conformément aux directives,
- Le nappage est exécuté selon les techniques professionnelles et les exigences commerciales,
- Tables, consoles, buffets, guéridons, plateaux vitrines, voitures ou chariots sont dressés en fonction des consignes et des normes professionnelles.

C 2 - REALISER

Savoir faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performances (on exige)
	<p>En situation réelle ou simulée (clientèle, matière d'oeuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés...).</p>	<p>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité.</p>
<p>C 23. Assurer le service des mets et réaliser des découpages, filetages, préparations simples et finitions devant le client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Produits, • Préparations culinaires, • Matériels spécifiques. • Fiches techniques de réalisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service des mets est assuré selon les techniques professionnelles et les consignes reçues, • Le service aux différentes tables est réalisé avec efficacité, en mettant en oeuvre certaines techniques de découpages, filetages, préparations simples et finitions afin de concourir à la totale satisfaction du client.
<p>C 24. Assurer le service des boissons chaudes et froides au restaurant et au bar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Produits et boissons, • Matériels spécifiques, • Fiches techniques de réalisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service des boissons chaudes et froides est assuré selon les techniques professionnelles et les consignes reçues, afin de concourir à la totale satisfaction du client • Le dosage et la préparation des boissons chaudes et froides sont réalisés conformément aux fiches techniques, • Le service des boissons et vins est assuré selon les usages professionnels, • Le service au bar est assuré selon les usages professionnels dans le respect des fiches techniques.
<p>C 25. Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches techniques des procédures, • Consignes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le débarrassage des tables est effectué selon les procédures et les consignes reçues.

C 2 - REALISER

Savoir faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performances (on exige)
	En situation réelle ou simulée (clientèle, matière d'oeuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés...).	Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité.
C 26. Rédiger la facture et les divers documents de caisse journaliers.	<ul style="list-style-type: none"> • Main courante manuscrite, • Documents de caisse journaliers, • Facturier, • Procédures informatiques, • Outil et logiciels informatique. 	<ul style="list-style-type: none"> • La rédaction des factures et des divers documents de caisse journaliers est effectuée de façon manuscrite en respectant les règles et la législation en vigueur. • L'édition des factures et des divers documents de caisse journaliers est effectuée de façon informatique en respectant les règles et la législation en vigueur.
C 27. Présenter la facture au client et assurer l'encaissement avec les divers modes de paiements.	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures d'encaissement • Factures et documents publicitaires, • Matériels d'encaissement, • Moyens de paiement. 	<ul style="list-style-type: none"> • La facture est présentée aux clients selon les usages professionnels et les consignes reçues. • L'encaissement est réalisé, sans erreur, conformément aux procédures selon les différents types de paiement.

C 3 - CONTROLER

Savoir faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performances (on exige)
	En situation réelle ou simulée (clientèle, matière d'oeuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés...).	Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité.
<p>C 31. Réceptionner les marchandises Identifier les produits, les classer par famille et les stocker à l'endroit approprié.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches de produits, • Stocks initiaux • Bons de commandes internes, • Denrées et produits livrés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les produits sont réceptionnés, identifiés et stockés selon leur nature.
<p>C 32. Effectuer un contrôle visuel (quantité, états des emballages, aspect général) des produits denrées et boissons réceptionnées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches de produits, • Bons de commandes internes, • Denrées et produits livrés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les produits, denrées et boissons livrés sont contrôlés afin de compléter les stocks journaliers de denrées et produits.
<p>C 33. Contrôler les factures clients et les encaissements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Factures clients • Modes de paiements. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les factures sont contrôlées avant la remise aux clients. • Les encaissements sont réalisés sans erreur conformément aux procédures.

C 4 - COMMUNIQUER ET VENDRE

Savoir faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performances (on exige)
	<p>En situation réelle ou simulée (clientèle, matières d'oeuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés...).</p>	<p>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité.</p>
<p>C 41. Accueillir le client et l'installer à sa table. Présenter les supports de vente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cartes et menus, supports de vente, • Plan de salle, • Fiche d'accueil, • Dossier accueil client, • Planning de réservation, • Produits d'accueil, • Vestiaires. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le client est accueilli avec attention, disponibilité et courtoisie, • Les règles de tenue, de préséance sont respectées, • Le vestiaire est correctement pris en charge, • L'installation du client est réalisée, en tenant compte de son souhait, du plan de salle et en fonction des disponibilités de l'établissement, • Les supports de vente ou d'accueil sont présentés aux clients et commentés.
<p>C 42. Prendre la commande.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supports de commande manuscrits ou informatisés, • Cartes et menus, • Supports de vente, • Consignes commerciales internes, • Argumentaires de vente. 	<p>La prise de commande s'effectue dans le cadre d'une prestation simple, d'un nombre de convives limité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les caractéristiques des produits et des prestations sont maîtrisées. • Le client est renseigné, conseillé. Ses choix sont pris en compte. • L'argumentation commerciale est efficace. • Les consignes de l'établissement sont respectés. • La commande est enregistrée, reformulée et transmise avec exactitude à l'aide des moyens à disposition et selon les normes définies.

C 4 - COMMUNIQUER ET VENDRE

Savoir faire	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performances (on exige)
	En situation réelle ou simulée (clientèle, matières d'œuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés...).	Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité.
C 43. Assurer en permanence la satisfaction du client.	<ul style="list-style-type: none"> • Matériels • Préparations culinaires, • Produits et boissons. • Supports de vente. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'attention est constante, l'éventuel incident est repéré, les objections et les réclamations éventuelles sont prises en compte ou rapportées avec diligence au supérieur immédiat. Les solutions sont adaptées et efficaces. • La satisfaction du client est vérifiée. • Une ou des prestations sont proposées de manière opportune en cours de repas ou à la fin de celui-ci en vue de réaliser une vente additionnelle.
C 44. Prendre congé du client.	<ul style="list-style-type: none"> • Documents et objets à caractère publicitaire et touristique. • Vestiaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le vestiaire est restitué au client avec amabilité. • Le client est raccompagné à la sortie, salué et remercié avec courtoisie.
C 45. Communiquer au sein de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • Cartes et menus, • Organigramme, • Plan des locaux, • Fonctions, • Plan de salle, • Planning de réservation, • Consignes de services. • Supports de commandes manuscrits ou informatisés. 	<ul style="list-style-type: none"> • La liaison et l'échange entre le service de commercialisation et le service de production sont adaptés au contexte. • La production culinaire est commentée. • L'argumentaire commercial est défini en tenant compte des consignes émises.