الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين

- قـاسـي الطـاهـر -

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

- **KACI TAHAR** -

Référentiel de Certification

Hôtellerie Option : Restaurant

CODE : HTO0713

Visa d'Homologation N° HTO 10/07/15

BTS

V

2015

9، شارع أوعمروش محند أولحاج طريق حيدرة سابقا الأبيار الجزائر

9 ,Rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎: (021)92.24.27.92.14.71 fax🖷 (021)- 92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLE DE MATIERES

INTRODUCTION

I - PRESENTATION DE LA PROFESSION

II - PRESENTATION DES COMPETENCES :

- COMPETENCES PROFESSIONNELLES
- COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

III - DESCRIPTION DES COMPETENCES :

- COMPETENCES PROFESSIONNELLES
- COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

IV - MATRICE DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES ET COMPLEMENTAIRES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

Ce programme de formation s'inscrit dans le cadre des orientations retenues par le secteur de la formation et de l'enseignement professionnels. Il est conçu suivant la méthodologie d'élaboration des programmes par A.P.C (Approche par Compétences) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

Le programme est défini par compétences formulées par objectifs ; on énonce les compétences nécessaires que le stagiaire doit acquérir pour répondre aux exigences du milieu du travail. Pour répondre aux objectifs escomptés, le programme ainsi élaboré et diffusé dans sa totalité :

- Rend le stagiaire efficace dans l'exercice de sa profession

  - Lui permettant d'effectuer correctement les tâches du métier,
  - Lui permettant d'évoluer dans le cadre du travail en favorisant l'acquisition
  - des savoirs, savoir être et savoir-faire nécessaires pour la maitrise des techniques appropriées au métier « hôtellerie option : restaurant»

- Favoriser son évolution par l'approfondissement de ses savoirs professionnels en développant en lui le sens de la créativité et de l'initiative

- Lui assure une mobilité professionnelle en

- Lui donnant une formation de base relativement polyvalente,
- Le préparant à la recherche d'emploi ou à la création de son propre emploi,
- Lui permettant d'acquérir des attitudes positives par rapport aux évolutions technologiques éventuelles,

Dans ce contexte d'approche globale par compétences, trois documents essentiels constituent le programme de formation ;

- Le Référentiel des Activités Professionnelles (**RAP**),
- Le Référentiel de Certification (**RC**),
- Le Programme d'Etudes (**PE**),

Le référentiel des activités professionnelles (**RAP**) constitue le premier de trois documents d'accompagnement du programme de formation. Il présente l'analyse de la spécialité (le métier) en milieu professionnel. Cette description succincte de l'exécution du métier permet de définir, dans le référentiel de certification, les compétences nécessaires à faire acquérir aux apprenants pour répondre aux besoins du milieu de travail.

I)- DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Branche professionnelle: HOTELLERIE

A - Présentation de la profession:

1- Dénomination de la profession: Hôtellerie /Option : Restaurant

2- Définition de la profession:

Le technicien supérieur en Hôtellerie option : Restaurant, assure le service en salle de restaurant ; dirige et encadre l'équipe qui est sous sa responsabilité.
Il a également un rôle commercial en présentant les produits indiques sur les cartes et menus aux clients. Il s'assure enfin de leur satisfaction.
Dans le cadre de son emploi, il peut également participer aux inventaires et au renouvellement de l'approvisionnement du service.

Taches :

T1-S'informer de l'activité et déterminer les besoins
T2-encadrer son équipe;
T3-Assurer l'approvisionnement du service ;
T4-Entretenir les locaux et le matériel ;
T5-Prendre en charge le client ;
T6-Prendre une commande ;
T7-Effectuer la mise en place de la salle ;
T8-Assurer le service des mets et des boissons ;
T9-Facturer et encaisser ;
T10-vendre une prestation

B- Conditions de travail :

Lieu de travail :
Ce "métier" peut s'exercer dans différents hôtels de toutes tailles Y compris dans des hôtels de grande catégorie.

- **Eclairage :** Artificiel/naturelle
- **Température et humidité :** Ambiante
- **Bruit et vibration :** Exposition au bruit : conversation ; musique d'ambiance
- **Poussière :** Pas de poussière

Risques et maladies professionnelles : Parmi les risques et maladies relatifs à l'exercice de la Profession figurent : les chutes, allergie, coupures, infections

Contacts sociaux :
L'**activité** de ce technicien implique des relations avec la hiérarchie ; l'équipe de cuisine de service; et la clientèle ;

C- Exigences de la profession: : L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son Activité exige

1- Physiques:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Bonne condition physique, résistance à la fatigue et au stress
- Rapidité, précision d'exécution
- Bonne mémoire auditive
- Une excellente présentation

2- Intellectuelles :

- Pratique d'une ou plusieurs langues étrangères (au moins l'anglais)
- Sens de la communication
- Ponctualité ; discrétion

3- Contre indications (allergies, handicap) :

Emploi peu compatible avec cécité, vertige, perte de mémoire

D- Responsabilités de l'opérateur:

- **Matérielle :** Gestion optimale des ressources matérielles et humaines.
- **Décisionnelle:** Intervenir dans les limites de ses compétences et responsabilités
- **Morale: le** respect des normes qualitatives des produits et des services hôteliers
- **Sécurité: le** respect de l'environnement, et des règles d'hygiène et de la Sécurité de ses clients et de sa brigade

E- Possibilité de promotion:

Accès au poste supérieure : Selon cadre réglementaire de l'entreprise »

F- Formation:

1- Condition d'accès : 3AS.

2- Durée de la formation : 30 mois soit 3060H, dont 17 semaines soit 864h de stage Pratique

3- Niveau de qualification : V

4- Diplôme: Brevet de Technicien Supérieur en hôtellerie/ option : Restaurant

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Taches	Compétences professionnelles
T1-Prendre en charge le client	**CP1**- Entretenir des locaux, et matériels
T2-Prendre une commande	**CP2**- Réaliser la mise en place
T3-Vendre une prestation	**CP3-** Prendre en charge la clientèle de l'arrivée jusqu'à son départ
T4-Entretenir les locaux et le matériel	**CP4-**ENTRETENIR des relations Professionnelles
T5-Effectuer la mise en place de la salle	**CP5**-Vendre des prestations
T6-S'informer de l'activité et déterminer les besoins	**CP6**-Gérer le service
T7-Assurer le service des mets et des boissons	**CP7**-Servir des boissons
T8-Assurer l'approvisionnement du service	**CP8**-servir des mets
T9-Facturer et encaisser	
T10-Encadrer une équipe	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, Domaine	Compétence complémentaires
Métier et formation	**CC1**-Se situer bau regard du métier et de la démarche formation
Hygiène et sécurité	CC2- Respecter et se conformer aux règles d'environnement, d'hygiène et de sécurité
Hygiène et sécurité alimentaire	**CC3**-Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire
Français	**CC4**-Communiquer en français lors du service en salle
Anglais	**CC5-** Communiquer en anglais lors du service en salle
Langue facultative (allemand)	CC6- Communiquer en allemand ors du service en salle
Gestion de l'équipe	**CC7-** animer et gérer une équipe
Informatique	CC8- Utiliser l'outil informatique
Mathématique	CC9-Résoudre les problèmes mathématiques liés au métier
Approvisionnement	CC10- Recenser les besoins d'approvisionnement
Stockage	CC11- Stocker les produits selon les normes
Géographie touristique	CC12- Présenter la prestation dans son contexte historique, géographique et culturelle
Analyse des ventes	CC13-Analyser les ventes
Maitrise des couts	CC14- Maîtriser les coûts
Recherche d'emploi	**CC1 5-**Rechercher UN emploi

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP1- Enonce de la compétence:

Le stagiaire dois être capable de:

- Entretenir les locaux et le matériel

Elément de la compétence:

- Recueillir l'information sur l'activité à accomplir
- Appliquer les procédures d'entretien des locaux et du mobilier
- Effectuer des autocontrôles
- Organiser méthodiquement le nettoyage du matériel
- Adapter les produits d'entretien et le matériel de nettoyage

Condition de réalisation:

- En équipe.

A l'aide de :

- Matières d'œuvre ;
- Locaux, matériel, mobilier, éléments ; de décoration ;
- Pictogrammes de sécurité ; Bon d'intervention ;
- Produits d'entretien ;

A partir de:

- Procédures, protocoles ;
- Contrat de maintenance ; Cahier d'entretien ; Notice d'utilisation ;
- Réglementation ;
- Planning des réservations ;
- Planning du personnel ;
- Fiches techniques ;
- Plan(s) de salle ;

Critères de performance :

- Identification précise des pictogrammes ;
- Respect de la réglementation, des procédures, des protocoles (mode opératoire dans l'utilisation des produits et des matériels) ;
- Optimisation de l'utilisation des produits d'entretien ;
- Contrôle périodique de l'état de fonctionnement ;
- Qualité de l'entretien effectué ;
- Respect des procédures de l'entreprise ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP2- Enonce de la compétence:

Le stagiaire dois être capable de:

- Réaliser la mise en place

Elément de la compétence:

- Organiser la mise en place ;
- Réaliser les différentes mises en place ;
- Contrôler les mises en place ; et le matériel de nettoyage

Condition de réalisation:

- Seul ou en équipe.

A l'aide de :

- Matières d'œuvre
- Locaux, matériel, mobilier, éléments de décoration
- Produits d'accueil

A partir de:

- Procédures, protocoles ;
- Fiches de réservations : banquets, séminaires...
- Fiches de liaison entre services : cuisine, cave, bar, lingerie ...
- Fiches techniques
- Plan(s) de salle

Critères de performance :

- Respect des procédures de l'entreprise ;
- Qualité de la prise en compte des informations liées à la prestation à assurer
- Cohérence entre la prestation commandée et l'organisation préconisée ;
- Respect des contraintes : temps, espace, service, observations particulières ...
- Conformité de la mise en place avec la prestation attendue (buffet, brunch, cocktail, à la carte, menu, banquet, …)
- Rapidité d'exécution de la mise en place
- Respect du temps imparti
- Conformité de la mise en place : propreté, disposition ...
- Réaction aux aléas et corrections éventuelles
- Qualité des informations transmises à la hiérarchie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP3- Enonce de la compétence:

Le stagiaire dois être capable de:

- Prendre en charge la clientèle de l'arrivée jusqu' au départ

Elément de la compétence:

- Accueillir la clientèle ;
- Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle ;
- Présenter les supports de vente ;
- Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale ;
- Prendre congé du client ;

Condition de réalisation:

- Seul

A l'aide de :

- Tenue professionnelle ;
- Clientèle avec différents profil ;
- Locaux et matériels professionnels liés à la vente ;

A partir de:

- Standards de service avec : État des réservations ; Consignes, procédures d'accueil ;
- Politique commerciale de l'entreprise ;
- Brochures ;
- Supports de vente, menus, cartes,
- Documents et objets à caractère publicitaire ;

Critères de performance :

- Cohérence de la tenue et du comportement professionnel avec le concept de restauration ;
- Respect des consignes, des procédures d'accueil, à partir des standards donnés du service
- Qualité de l'expression verbale et non verbale (richesse du vocabulaire, attitude commerciale et avenante ...
- Identification correcte des besoins de la clientèle ;
- Adaptation de la communication au type de restaurant ;
- Cohérence de l'utilisation de supports propres, à jour et conformes aux consignes et à la
- Réglementation ;
- Qualité de la mise en avant des propositions de l'établissement
- Pertinence des conseils et de l'argumentation pour répondre aux demandes et aux attentes de la clientèle
- Conformité de la prise de congé du client selon les usages de l'établissement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP4- Enonce de la compétence:

le stagiaire doit être capable de :

- Entretenir des relations professionnelles

Elément de la compétence:

- Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception,…)
- Communiquer en situation de service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception,).
- Communiquer au sein d'une équipe, de la structure
- Communiquer avec les fournisseurs, des tiers

Condition de réalisation:

- En équipe ou seul

A l'aide :

- Outils de communication

A partir de :

- Procédures, consignes de l'entreprise

Critères de performance :

- Interprétation juste des messages verbaux et non verbaux ;
- Conformité de la tenue professionnelle ;
- Respect des horaires de travail (ponctualité), du règlement intérieur ;
- Respect de l'application du principe de la marche en avant ;
- Capacité à travailler en équipe (solidarité, entraide) ;
- Autonomie dans le travail ;
- Maitrise de soi ;
- Capacité d'adaptation et de réactivité ;
- Pertinence des informations transmises à la hiérarchie et à l'équipe ;
- Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé ;
- Maîtrise des technologies de l'information et de la communication utilisées ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP5- Enonce de la compétence:

Le stagiaire doit être capable de:

- Vendre des prestations.

Elément de la compétence:

- Valoriser les produits ;
- Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons ;
- Proposer des accords mets – boissons ou boissons – mets ;
- Prendre une commande ;

Condition de réalisation:

A l'aide de:

- Buffets, vitrines, chariots, viviers… ;
- Supports de vente (cartes, menus, brochures…) ;
- Supports publicitaires (guide, audio, vidéo, presse, affichage… ;
- Matériel et mobiliers nécessaire à la vente des mets et des boissons ;

A partir de:

- Fiches produits ; Supports de vente ; Menus, cartes ;
- Dépliants et brochures ;
- Politique commerciale de l'entreprise ;
- Fiches de procédures commerciales ;
- Analyse des ventes ;
- Analyse des profils clients et de leurs attentes ;
- Actions commerciales et d'animations ;
- Argumentaires ;

Critères de performance :

- Respect de la saisonnalité ;
- Qualité de la promotion des produits régionaux ;
- Qualité de la valorisation des produits (connaissances historiques, géographiques,
- Climatiques, culturelles…) ;
  Qualité de l'écoute du client ;
- Pertinence du guidage des choix du client ;
- Pertinence des supports et des matériels utilisés (buffet, chariot, photographies ...) ;
- Qualité de l'argumentation des propositions ;
- Respect des attentes de la clientèle (goût, budget, nouveauté ...) ;
- Efficacité des techniques de vente mises en œuvre ;
- Conformité de la commande ;
- Qualité de la reformulation de la commande ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP6- Enonce de la compétence :

Le stagiaire dois être capable de:

- Gérer le service

Elément de la compétence:

- Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office
- Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service
- Optimiser le service

Condition de réalisation:

- Seul où en équipe.

A l'aide de :

- Locaux, matériel, mobilier, éléments de décoration ; Matières d'œuvre

A partir de:

- Réglementation en vigueur ; Notes de service
- Planning des réservations, Planning du personnel
- Fiches de poste ; Planning des tâches
- Fiches de réservations : banquets, séminaires...
- Fiches de liaison entre services : cuisine, cave, bar, lingerie, services techniques ...
- Plan de salle ;
- Technologies de l'information et de la communication

Critères de performance :

- Respect des procédures de l'entreprise
- Clarté des informations et des consignes échangées
- Pertinence de la prise en compte des contraintes de chaque service
- Respect de la réglementation
- Conformité des tâches planifiées avec la prestation commandée
- Répartition équilibrée des tâches dans le temps et dans l'espace

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP7- Enonce de da compétence:

Le stagiaire dois être capable de:

- Servir des boissons

Elément de la compétence:

- Décrire les vins
- Servir du vin
- Préparer des cocktails et réaliser des mélanges
- Préparer, doser, Servir un apéritif ou tout autre boisson simple
- Préparer des boissons chaudes

Condition de réalisation:

A l'aide de :

- Locaux (salle, office, réserves cave...)
- Mobiliers (enceintes réfrigérées, chariots, guéridons, consoles ...)
- Matériels de service (assiettes, couverts, cloches, plats, plateaux, planches, réchauds,
- Plaques à accumulation de chaleur ...)
- Supports de vente ;

A partir de :

- Affichages réglementaires
- Fiches de poste
- Fiches techniques
- Fiches de réassortiment de produits
- Mercuriale

Critères de performance :

- Vérification efficace du confort de la salle
- Utilisation efficace d'un langage approprié et des techniques de communication.
- Soin correct de l'apparence physique
- Conversation agréable et réservée avec la cliente ou le client ;
- Formulation de suggestions diplomates et subtiles à la cliente ou au client
- Inscription correcte de la commande
- Respect fidèle de la cadence du service
- Respect rigoureux des règles de service et de préséance
- Réaction pertinente aux imprévus
- Remise de la facture à la cliente ou au client avec diplomatie
- Rangement adéquat et sécuritaire des boissons et des condiments

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP8- Enonce de da compétence:

Le stagiaire dois être capable de:

- Servir des METS

Elément de la compétence:

- Servir les mets :
- A l'assiette
- au plat (anglaise, française, plat sur table)
- au plateau
- au guéridon
- au buffet
- Valoriser les mets
- Facturer et encaisser
- Débarrasser et ranger

Condition de réalisation:

A l'aide de :

- Locaux (salle, office, réserves cave...)
- Mobiliers (enceintes réfrigérées, chariots, guéridons, consoles ...)
- Matériels de service (assiettes, couverts, cloches, plats, plateaux, planches, réchauds, plaques à accumulation de chaleur ...)
- Supports de vente

A partir de :

- Affichages réglementaires
- Fiches de poste
- Fiches techniques
- Fiches de réassortiment de produits
- Mercuriale

Critères de performance :

- Montage adéquat des couverts et des tables
- Vérification efficace du confort de la salle
- Utilisation efficace d'un langage approprié et des techniques de communication.
- Soin correct de l'apparence physique
- Explication détaillée et exacte du menu et de la carte des vins
- Conversation agréable et réservée avec la cliente ou le client
- Formulation de suggestions diplomates et subtiles à la cliente ou au client.
- Inscription correcte de la commande
- -Transmission rapide et claire de la commande à la cuisine
- -Suivi rigoureux de l'ordre de service des mets
- -Respect fidèle de la cadence du service
- -Respect rigoureux des règles de service et de préséance
- -Réaction pertinente aux imprévus
- Remise de la facture à la cliente ou au client avec diplomatie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC1-Enonce de la compétence:

le stagiaire doit être capable de :

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation

Elément de la compétence:

- S'informer sur le marché du travail dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration
- S'informer de la nature et des exigences de l'emploi en restauration
- Présenter des données lors d'une rencontre de groupe
- Déterminer les habiletés, les aptitudes et les connaissances nécessaires pour pratiquer le métier
- S'informer sur le projet de formation

Condition de réalisation :

- Seul

A l'aide :

- Tenues professionnelles
- Fiche de poste
- Fiche de fonction
- Règlement intérieur
- Plan de maîtrise sanitaire
- Membres du personnel
- Fiches techniques
- Technologies de l'information et de la communication

A partir de :

- Plannings ; Affichages obligatoires (HACCP Document unique) et notes de service
- Planning horaire
- Organigramme de travail
- Organigramme de l'entreprise
- Livret d'accueil
- Procédures, consignes

Critères de performance :

- Capacité d'adaptation et de réactivité
- Implication, motivation, curiosité professionnelle
- Clarté et concision de l'information transmise
- Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé
- Utilisation judicieuse du programme de formation
- Repérage pertinent des renseignements
- Exactitude de l'interprétation des informations.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC2- Enonce de la compétence:

Le stagiaire doit être capable de :

- Respecter et se conformer aux règles d'environnement, d'hygiène et de sécurité

Elément de la compétence:

- Respecter l'environnement
- Repérer les risques liés à l'activité professionnelle
- Maîtriser les gestes et postures adaptés au milieu professionnel
- Appliquer les protocoles et procédures de nettoyage (locaux et matériels

- **Condition de réalisation:**

- Seul

A l'aide

- Équipements de protection individuelle et collective ; Produits, matériels et
- Équipements de nettoyage et de désinfection ; Produits d'entretien, fluides, énergies
- Pictogrammes

A partir de :

- Plan de maîtrise sanitaire Guides des bonnes pratiques
- Réglementation ; Document unique (plan et consignes de sécurité, plan
- D'évacuation, fiche d'entreprise ; Étiquetages des denrées
- Alimentaires ; Étiquetages des produits d'entretien

Critères de performance :

- Les opérations de nettoyage et d'entretien sont réalisées dans le respect des règles d'hygiène Et De sécurité et d'environnement.
- Les règles de conservation des produits sont respectées.
- Les tâches concourant à la réalisation de la production sont effectuées dans un souci constant
- De prévention des risques en adoptant des gestes et postures adaptés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC3-Enonce de la compétence:

le stagiaire doit être capable de:

- Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire

Elément de la compétence:

- Être à l'écoute de la clientèle
- Identifier les risques liés aux manques hygiène
- Appliquer des principes de nutrition et de Diététique
- Respecter les législations en vigueur sur le traitement des denrées
- Contrôler la qualité organoleptique des matières premières

Condition de réalisation:

- Seul

A l'aide :

- Matières premières, fiches produit .Plan national nutrition santé .Plan alimentaire .Menus, cartes, supports de vente Tableau énergétique des aliments Besoins spécifiques de la clientèle

A partir de :

- Réglementation, plan de maîtrise sanitaire, document unique

Critères de performance :

- Satisfaction de la clientèle
- Application et respect de la réglementation, du plan de maîtrise sanitaire, des bonnes pratiques, du document unique, des consignes
- Participation au maintien de la qualité globale
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC4-Enonce de la compétence:

le stagiaire doit être capable de :

- Communiquer en français lors du service en salle

Elément de la compétence:

- Converser en français dans des situations courantes
- Maîtriser le vocabulaire spécifique à la restauration
- Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle,
- Rédiger des documents simples

Condition de réalisation:

- Individuellement

A l'aide :

- D'un cahier de réservations
- De menus
- De bons de commandes
- de factures

A partir de :

- Situation propres au travail en salle

Critères de performance :

- Qualité de l'expression écrite
- Structuration de l'argumentation
- Clarté de l'information
- Pertinence des technologies de l'information et de la communication utilisées
- Qualité de l'expression orale (clarté, registre de langage, intonation)
- Qualité de l'argumentation (structure, concision, adéquation avec les activités menées et les résultats obtenus).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC5-Enonce de la compétence:

Le stagiaire doit être capable de :

- Communiquer en anglais lors du service en salle

Elément de la compétence:

- Converser en anglais dans des situations courantes
- Maîtriser le vocabulaire spécifique à la restauration
- Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle
- Rédiger des documents simples

Condition de réalisation:

- Seul

A l'aide :

- Technologies de l'information et de la communication

A partir de :

- Consignes ;
- Documents commerciaux ;

Critères de performance :

- Utilisation du vocabulaire approprié à la situation
- Niveau de langage approprié aux communications professionnelles
- Rythme de conversation appropriée
- Clarté de l'élocution
- Respect des structures syntaxiques
- Maîtrise les termes techniques et professionnels
- Vocabulaire professionnel adapté aux clients

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC6-Enonce de la compétence:

Le stagiaire doit être capable de :

- Communiquer en allemand lors du service en salle

Elément de la compétence:

- Converser en Allemand dans des situations courantes
- Maîtriser le vocabulaire spécifique à la restauration
- Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle,
- Rédiger des documents simples

Condition de réalisation:

- Seul

A l'aide :

- Technologies de l'information et de la communication

A partir de :

- Consignes
- Documents commerciaux

Critères de performance :

- Utilisation du vocabulaire approprié à la situation
- Niveau de langage approprié aux communications professionnelles
- Rythme de conversation appropriée
- Clarté de l'élocution
- Respect des structures syntaxiques;
- Maîtrise les termes techniques et professionnels
- Vocabulaire professionnel adapté aux clients

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CP7- Enonce de da compétence:

Le stagiaire doit être capable de:

- Animer et gérer une équipe

Elément de la compétence:

- Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels
- Appliquer et faire appliquer les plannings de service
- Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel
- Évaluer son travail et/ou celui de son équipe
- Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats

Condition de réalisation:

- Individuellement ;

A l'aide de :

- Procédures, consignes ;
- Fiches de poste ;
- Livret de compétences ;
- Grille(s) d'évaluation ;
- Outils de stimulation et de motivation.

A partir de:

- Réglementation, des politiques et des procédures de l'entreprise.
- Guide de bonnes pratiques

Critères de performance :

- Planification appropriée des effectifs en fonction des besoins.
- Distinction juste des rôles et des responsabilités
- Description juste des tâches.
- Répartition réaliste de la charge de travail
- Détermination précise des besoins de formation
- Efficacité des outils de transmission d'information au personnel
- Choix judicieux des outils d'évaluation.
- Évaluation objective du rendement.
- Efficacité des mécanismes de suivi

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC8- Enonce de la compétence:

le stagiaire doit être capable de :

- Utiliser l'outil informatique

Elément de la compétence:

- Utiliser les techniques d'information et de communication
- Choisir le support d'information le plus adapté à la situation
- Utiliser ces logiciels dans le fonctionnement quotidien de l'activité
- Établir des documents professionnels

Condition de réalisation:

- Seul

A l'aide :

- Matériel informatique et logiciels

A partir de :

- Procédure de communication intra service et inter service
- Politique commerciale de l'établissement
- Consignes

Critères de performance :

- Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication
- Application stricte des mesures de sécurité
- Exploitation correcte des logiciels
- Mise en forme correcte des documents
- Utilisation optimale dans l'élaboration des documents liés à l'activité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC9- Enonce de la compétence:

le stagiaire doit être capable de :

- Résoudre les problèmes mathématiques liés au métier

Elément de la compétence:

- Connaître les principes de base de mathématiques ;
- Utiliser le matériel et les supports de calcul adéquat ;
- Appliquer les procédures de travail approprié ;
- Recueillir les informations avec précision ;
- Effectuer les calculs ;

Condition de réalisation:

- Seul

A partir de :

- Directives et consignes orales ou écrites

A l'aide :

- Carnets de bons ;
- Progiciels, caisses ;

Critères de performance :

- Exactitudes des calculs
- Utilisations correctes des formules
- Utilisation appropriée des matériels et supports
- Sens de l'organisation
- Respect des délais d'exécution
- Utilisation correcte et judicieuse des moyens mnémotechniques
- Respect des procédures de travail
- Conformité des opérations avec la législation
- Enregistrement complet, clair et précis des données

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CP10- Enonce de da compétence :

Le stagiaire dois être capable de:

- Recenser les besoins d'approvisionnement

Elément de la compétence:

- Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de
- L'activité prévue ;
- Participer à la planification des commandes et des livraisons
- Renseigner les documents d'approvisionnement.

Condition de réalisation:

A l'aide de :

- Technologies de l'information et de la communication .

A partir de:

- Zones de stockage ;
- État des réservations ;
- Fiches techniques valorisées ;
- Fiches produits ;
- Indicateurs de gestion (fréquence de livraison, état des stocks) ;
- Catalogues fournisseurs (consommables alimentaires et non alimentaires, matériels) ;
- Procédures, consignes ;
- Récapitulatif des besoins ;
- Fiches techniques valorisées ;
- Fichier fournisseurs ;
- Bons de commande .Bons d'économat ;
- Mercuriale. Cahier des charges. Fiches de stock .

Critères de performance :

- Cohérence des besoins définis en fonction de l'activité ;
- Pertinence du choix des supports pour identifier les besoins ;
- Cohérence des besoins estimés avec l'activité prévue ;
- Respect des procédures et des consignes ;
- Rigueur et précision dans le renseignement des documents d'approvisionnement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CP11- Enonce de da compétence:
le stagiaire dois être capable de:

- Contrôler les mouvements de stock

Elément de la compétence:

- Réceptionner et contrôler les produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif) ;
- Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement ;
- Stocker les produits selon leur nature ;
- Mettre à jour les stocks ;
- Réaliser un inventaire
- Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage

Condition de réalisation:

A l'aide de :

- Systèmes d'aide à la décision : tableur … ;
- Technologies de l'information et de la communication.

A partir de:

- Zones de stockage ;
- Matières d'œuvre ;
- Matériels de contrôle (sondes, balances,…) ;
- Procédures et consignes. Bons de commande. Bons de livraison. Bons de réception ;
- Fiches de non-conformité. Documents de traçabilité. Factures. Cahier des charges ;
- Procédures et consignes ;
- Etiquetages. Documents de traçabilité ;
- Bons de commande. Bons de livraison. Bons de réception ;
- Factures .Bons d'entrée. Bons de sortie. Bons de transfert. Feuilles de marché ;

Critères de performance :

- Adéquation des matériels et des équipements à l'activité prévue ;
- Exactitude des données consignées sur les documents d'approvisionnement ;
- Conformité des contrôles quantitatifs et qualitatifs ;
- Qualité du stockage effectué dans les zones appropriées, selon la nature des produits et les méthodes de valorisation des stocks ;
- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie ;
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC12- Enonce de la compétence:

le stagiaire dois être capable de:

- Présenter la prestation dans son contexte historique, géographique et culturelle

Elément de la compétence:

- Informer la clientèle sur l'environnement Géographique, les sites, et les différents circuits du pays
- Connaître l'histoire de la restauration et son évolution
- Situer géographiquement les vignobles algériens
- Situer géographiquement chaque produit
- Connaître la diversité des sociétés et la richesse des cultures.

Condition de réalisation:

- Individuellement

A l'aide :

- Carte géographique, brochures publicitaires

A partir de :

- Procédures et politiques de l'établissement

Critères de performance :

- Clarté et précision du vocabulaire utilisé
- Qualité des attitudes et comportement à adapter à la clientèle
- Satisfaction de la clientèle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence complémentaire13

Cc13-) Enonce de la compétence: le stagiaire doit être capable de: analyser les ventes

-

A-) Elément de la compétence:

Contribuer à la fixation des prix

- Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne

Gérer les invendus

B-) Condition de réalisation:

Individuellement ;

A l'aide : Systèmes d'aide à la décision : logiciels spécifiques de restauration, progiciel de gestion intégrée

Documents de gestion prévisionnelle
Fiches techniques, supports de vente
Main courante

- *A partir de :* Documents fournisseurs

Tableau de bord avec indicateurs de gestion des stocks, des ventes, … compte de résultat, tableaux d'exploitation courants

-

C)- Critères de performance :

Suivi des coûts matières
Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise
Contribution à l'optimisation de la marge brute de l'établissement
Qualité des mesures correctives prises en compte

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC14-) Enonce de la compétence:

Le stagiaire doit être capable de:

- Maîtriser les coûts

Elément de la compétence:

- Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons
- Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité
- Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé
- Exploiter des outils de gestion

Condition de réalisation:

- Individuellement ;

A l'aide :

- Systèmes d'aide à la décision : logiciels spécifiques de restauration, progiciel de gestion intégrée
- Documents de gestion prévisionnelle
- Fiches techniques, supports de vente
- Main courante

A partir de :

- Documents fournisseurs
- Tableau de bord avec indicateurs de gestion des stocks, des ventes, … compte de résultat, tableaux d'exploitation courants

Critères de performance :

- Suivi des coûts matières
- Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise
- Contribution à l'optimisation de la marge brute de l'établissement
- Qualité des mesures correctives prises en compte

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC15-) Enonce de la compétence:

Le stagiaire doit être capable de:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Rechercher un emploi

Elément de la compétence:

- Rédiger un plan de recherche d'emploi
- Rédiger son curriculum vitæ
- Rédiger une lettre de présentation personnelle
- Effectuer une relance auprès des personnes-ressources et des employeurs sollicités

Condition de réalisation:

- Seul

A l'aide :

- Moyens de communication

A partir de :

- Consignes

Critères de performance :

- Cohérence et réalisme du plan de recherche d'emploi ;
- Respect des règles d'écriture et de grammaire ;
- Qualité du curriculum vitæ ;
- Qualité de la lettre de présentation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- MATRICE DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES ET COMPLEMENTAIRES

Compétences complémentaires / *Compétences professionnelles*	**-CC-1**se situer au regard du métier et de la démarche de formation	**CC2**- Respecter et se conformer aux règles d'environnement, d'hygiène et de sécurité	**CC3**-Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire	**CC4**-Communiquer en français lors du service en salle	**CC5**- Communiquer en anglais lors du service en salle	**CC6**- Communiquer en allemand ors du service en salle	**CC7**- animer et gérer une équipe	**CC8**- Utiliser l'outil informatique	**CC9**-Résoudre les problèmes mathématiques liés au métier	**CC10**- Recenser les besoins d'approvisionnement	**CC11**- Stocker les produits selon les normes	**CC12**- Présenter la prestation dans son contexte historique, géographique et culturelle	**CC13**-Analyser les ventes	**CC14/**MAÎTRISER les coûts	**CC1 5-**Rechercher UN emploi
CP1- Entretenir des locaux, et matériels	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*	*	*	*
CP2- Réaliser la mise en place		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
CP3- Prendre en charge la clientèle de l'arrivée jusqu'à son départ			*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	
CP4-ENTRETENIR des relations Professionnelles	*	*	*	*	*	*	*	*		*					*
CP5-Vendre des prestations	*	*	*		*	*				*					*
CP6-Gérer le service	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
CP7-Servir des boissons			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
CP8-servir des mets	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر