الجمهـورية الجزائـرية الديمقـراطيـة الشعبيــة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكــويــن والتعليــم المهنيــين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهــد الوطــني للتكويــن والتعليــم المهنيــين

قاسـي الطـاهـر

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

KACI TAHAR

Référentiel des Activités Professionnelles

Hôtellerie option : Restaurant

Code N° HTO0701

Comité technique d'homologation

Visa N° HTO 20-12-18

CAP

II

2018

9 شارع اوعمروش محندأولحاج طريق حيدرة سابقا الابيار الجزائر

09 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

TABLES DES MATIERES

Introduction ;……

I : Données générales sur la profession ;……
II : Identification des taches ;……
III : Tableau des taches et des opérations ;……
IV : Description des taches ;…….
V : Analyse des risques professionnels ;……..
VI : Equipements et matériaux utilisés ;……..
VII : Connaissances complémentaires ;……..
VIII : Suggestions quant à la formation ;…….

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 de formation par Approche par compétences (APC), qui exige 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 en ;
  -Lui permettant d'effectuer correctement les taches du métier ;

-Lui permettant d'évoluer dans le cadre du travail en favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir être nécessaires pour la maitrise des techniques appropriées au métier de
« 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 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 à savoir :

- Le Référentiel des activités professionnelles (RAP)
- Le Référentiel de certification (RC)
- Le Programme d'études (PE)

Le référentiel des activités professionnelles (RAP) constitue le premier des 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

I – présentation de la profession

1- Dénomination de la profession : **Hôtellerie option :Restaurant**

2- Définition de la profession :

Le titulaire d'un Certificat D'aptitude Professionnelle en hôtellerie option « restaurant » est chargé, sous la responsabilité du chef de rang, de préparer les tables, de dresser les couverts. Il assure la liaison entre la salle (de restaurant et services annexes), apporte les plats, débarrasse et assure le service de table et participe aussi aux taches d'approvisionnement de la salle.

Taches principales :

Il est chargé de :

- Participer aux travaux préliminaires
- Aider le chef de rang dans :
  - la mise en place des tables
  - le service en salle
- Débarrasser le matériel de la salle vers la plonge
- S'initier par l'expérience aux taches de chef de rang

II – conditions de travail

1- Lieu de travail :

- Entreprise hôtelière et de restauration à caractère commercial, de tailles diverses
- Entreprise assurant la restauration maritime et ferroviaire
- Restauration sociale et commerciale en libre-service

2- Eclairage :

-Travail à la lumière naturelle
-Travail à la lumière artificielle

3- Température :

Température ambiante

4- Bruits et vibration :

Présence du bruit et vibration dus aux équipements utilisés

5- Poussières :

La conformité des locaux aux normes d'hygiène

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6- ***Risques et maladies professionnels :***

- Brulure légère
- Agressions cutanées liées à l'usage des produits d'entretien

7- ***Contacts sociaux :***

- L'économat
- Les services de production (cuisines)
- Les services d'entretien du linge
- Le bar
- Les clients de restaurant

III-Exigences de la profession

1- ***Physiques :***

- Endurance
- Présentation soignée : cheveux courts, port de barbe et de bijoux déconseillés, mains soignées
- Hygiène corporelle irréprochable

2- ***Intellectuelles :***

- Politesse
- Capacité d'écoute
- Sens de l'organisation
- Bonne mémoire
- Expression orale de bonne qualité
- Honnêteté
- Sobriété

IV- Responsabilité de l'opérateur

1- Matérielle :

- Être responsable des équipements et matériels mis sous sa responsabilité.
- Doit respecter les consignes d'utilisation et d'entretien remises par la direction.

2- Décisionnelle :

- Veille à l'application des consignes d'hygiène et de sécurité
- Gère la coordination entre les différents postes et veille au suivi des tâches et opérations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- Morale :

-Veille à la satisfaction de la clientèle
-Veille à la propreté des locaux

4- Sécurité :

Respect des règles d'hygiène et de sécurité relative aux personnes, aux locaux et aux équipements utilisés.

V- possibilité de promotion

- ***Accès aux postes supérieurs :***

Il a la possibilité de se promouvoir par expérience professionnelle ou par formation spécifique.

VI- formations

1- Conditions d'admission :

- *Niveau d'accès :* 4ème AM

2- Durée de la formation : 12 mois à raison de 36 h par semaine dont un stage pratique en Milieu professionnel de2semaines soit 1224 heures de formation.

3- ***Niveau de qualification :*** Niveau II

4- Diplôme : CAP Certificat d'aptitude professionnelle.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tableau des taches et des opérations

Tâches	Opérations
T1 : S'initier au métier	**OP1-** Identifier le restaurant et le personnel **OP2-** Identifier le mobilier et matériel **OP3-** définir les différentes phases de mise en place **OP4-** Identifier les différents services d'exploitation **OP5**-Identifier les différentes formules de restauration **OP6-**Identifier les différents bons **OP7-** Identifier les différents services **OP8-** Définir les différents menus **OP9-** Identifier la carte de restaurant
T2 : Nettoyer, entretenir la salle, le matériel et les services annexes.	**OP1-** Choisir les outils et produits d'entretien **OP2-**Procéder au nettoyage de la salle, des services annexes exploitation et fonctionnement et le matériel de service.
T3: Approvisionner la salle et les annexes	**OP1-** Approvisionner la salle et l'office en linge **OP2-**Approvisionner la salle et les annexes en matériels **OP3**- Approvisionner les annexes en denrées alimentaire
T4 : Réaliser les travaux de service	**OP1-**Réaliser la mise en place **OP2-** Acheminer les mets et les boissons en salle **OP3-** Débarrasser les tables et le matériel **OP4-** Transporter le matériel sale à la plonge **OP5-**Renouveler la mise en place
	OP1-Accueillir le client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T5 : Accueillir la clientèle	**OP2-**Participer à la prise en charge du client

DESCRIPTION DES TÂCHES :

Tâche1 : S'initier au métier

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
• Identifier le restaurant et le personnel • Identifier le mobilier et matériel • définir les différentes phases de mise en place • Identifier les différents services d'exploitation • Identifier les différentes formules de restauration • Identifier les différents bons • Identifier les différents services • Définir les différents menus • identifier la carte de restaurant	**A partir de :** -Fiche technique -les menus -services d'exploitation **A l'aide de :** -mobilier et matériel d'un restaurant	• Identification exacte du restaurant et son personnel • Identifier exactement le mobilier et matériel du restaurant • Définir exactement les différentes phases de mise en place • Identifier exactement les différents services d'exploitation • Identifier les différentes formules de restauration • Identifier correctement les bons • Identification correcte des différents services • Définition adéquate des différents menus • Identification exacte de la carte de restaurant

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche2: Nettoyer, entretenir la salle, le matériel et les annexes

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
• Choisir les outils et produits d'entretien • Procéder au nettoyage de la salle et des annexes et matériels de service	**A partir de :** • Manuels • Etiquettes sur les produits **A l'aide de :** • Matériels de nettoyage • Produits d'entretien • Meubles de rangement • Matériel de rangement	• Choix des produits adaptés aux matériaux à nettoyer • Choix des matériels adaptés aux matériaux à nettoyer et aux produits à utiliser • Utilisation adéquate des produits • Manipuler avec soin le matériel • Bon rangement des matériels propres • Respect des règles d'hygiène

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche3: Approvisionner la salle et les annexes

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
• Approvisionner la salle en linge • Approvisionner la salle et le annexes en matériels • Approvisionner la salle et les annexes en denrées alimentaires	**A partir de :** • Bons d'échange • Bons de réquisition **A l'aide de :** • Chariot ou panière • Local ou meuble de rangement • Plateaux • Casiers • Mobilier de rangement	• Manipuler le linge avec soin • Transporter avec soin le matériel • Manipuler les denrées avec soin • Déceler les erreurs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche4:Réaliser les travaux de service

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
• Réaliser la mise en place • Acheminer les mets et les boissons en salle • Débarrasser les tables et le matériel • Transporter le matériel sale à la plonge • Renouveler la mise en place	**A partir de :** • Annonce **A l'aide de :** • Matériel d'empilage • Matériel de transport • Matériel d'enlèvement	• Annoncer clairement les messages • Respecter la présentation et la disposition des mets • Exécuter avec rapidité • Opérer avec sécurité et efficacité • Disposer avec soin le matériel sur les tables

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche5: Accueillir la clientèle

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
• Accueillir le client • Participer à la prise en charge du client	**A partir de :** • Cartes des mets et des vins **l'aide de :** • Vestiaires	• Choisir le moment opportun • Contribuer à établir un climat convivial • Ranger les vêtements en sécurité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sources de danger	*Effet sur la santé*	*Moyen de prévention*
Feu Electricité Négligences et imprudences Ambiance poussiéreuse	Brûlures Electrocution Accidents divers Risque de maladies et d'affection des organes pulmonaires Gêne respiratoire	Gants Education, formation et surveillance Vigilance Visites médicales périodiques Nettoyage régulier de l'atelier Aération, conditionnement de l'air Port du masque Tenue réglementaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

1- Machines et appareils utilisés :

- Chariots de présentation
- Appareils de distribution de boissons chaudes et froides
- Réfrigérateurs et congélateurs
- Appareils de lavage et d'entretien du matériel
- Fabrique de glace
- Table chaude
- Grille et toasteur
- Appareils de nettoyage des sols

2- Outillage et matériels divers :

- Linge de table de service
- Réchauds et plaques chauffantes
- Vaisselle
- verrerie
- couverts et accessoires de table
- matériel de service divers
- matériel d'entretien

3- Matières d'œuvres :

- ingrédients alimentaires divers
- préparation culinaire
- boissons
- produits d'entretien

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Disciplines, domaines	*Limite des connaissances exigées*
Calcul	• les opérations élémentaires (addition, multiplication, soustraction et division) • Le pourcentage • La puissance • La racine carrée • Les fractions
Législation hôtelière	• Les principaux droits et les principales responsabilités au regard de la législation particulière au milieu hôtelier : - Loi sur les établissements touristiques et règlements - Loi sur la protection du consommateur - Loi sur la santé et la sécurité du travail - Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles - Discerner les responsabilités légales et droites des clients
Hygiène, sécurité et environnement	• Principales normes de l'hygiène et sécurité • Les méthodes de protection • Les moyens de protection • Les mesures d'urgence en cas d'accident
Techniques d'expression	• Notions de base de grammaire et d'orthographe de la langue française • Terminologie des mots techniques • Lecture des textes liés à la spécialité
Anglais	• Appliquer la communication en anglais sans erreurs de grammaire • Répondre aux différentes demandes d'information et de renseignement en langue anglaise
Organisation hôtelière	• Présenter les différents types d'établissement hôteliers • Enumérer et décrire les différentes structures d'un hôtel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Informatique	• Décrire un micro-ordinateur • Utiliser un logiciel du traitement de texte • Consulter et chercher des informations sur Internet

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر