الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـــويـــن والتعليـم المهنيـين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهـد الوطـني للتكويـــن والتعليـم المهنيـين

- قـاسـي الطـاهـر -

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

- **KACI TAHAR** -

Référentiel des Activités Professionnelles

Hôtellerie Option : Restaurant

CODE : HTO0709

Visa d'Homologation N° HTO 09/07/15

BT | IV

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- DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

II- TABLEAU D'IDENTIFICATION DES TACHES

III- TABLEAU DES TACHES DES OPERATIONS

IV- DESCRIPTION DES TACHES

V- ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

VI- EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

VII- CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

VIII- SUGGESTIONS QUANT A 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 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 « …..Intitulé du métier / de spécialité…. »,

- 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I)- DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION:

Branche professionnelle: Hôtellerie- Tourisme

A)- Présentation de la profession:

1)- Dénomination de la profession: hôtellerie option : Restaurant

2)- Définition de la profession:

Le titulaire du Brevet de technicien en hôtellerie tourisme option : restaurant est charge dans le respect des consignes et des règles d'hygiène et de sécurité, d'assurer sous l'autorité d'un responsable. L'accueil, la commercialisation et le service des mets et des boissons,
Il participe à l'approvisionnement, aux tâches d'entretien, et d'encaissement ;

Taches :

- T1-Effectuer la mise en place.de la salle ;
- T2-Mettre en place les supports de vente ;
- T3-Accueillir le client.
- T4-Prendre la commande ;
- T5-Effectuer le service des mets et des boissons ;
- T6-Débarrasser et ranger.
- T7-Effectuer l'entretien ;

B)- Conditions de travail :

Lieu de travail :

Le titulaire du BT hôtellerie –restaurant est appelé à exercer son activité de service dans le secteur de la restauration commerciale et dans les entreprises connexes.

1-Eclairage : Artificiel /naturel

2-Température et humidité : ambiante

3-Bruit et vibration : Exposition au bruit :(conversation ; musique d'ambiance)

4-Poussière : néant

Risques et maladies professionnelles :

Le titulaire du BT hôtellerie option : restaurant est sujet lors de l'exercice de son métier à des chutes, allergie, coupures, infections ;et fractures.

Contacts sociaux :

- Travail en équipe (cuisine ; salle).
- Contact permanent avec clientèle diversifiée

C- Exigences de la profession:

L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son Activité exige :

1-Physiques:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- La station debout et de permanentes allées et venues entre la salle et la cuisine avec de multiples manutentions légères.

Autres exigences :

- Un comportement et une tenue adaptée
- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité
- Ponctualité ; discrétion

2-Intellectuelles :

- Sens de la communication
- Langues étrangères

3-Contre indications (allergies, handicap):

- Emploi peu compatible avec cécité, surdité ;bégaiement ; vertige, perte de mémoire

D- Responsabilités de l'opérateur:

- **Matérielle :** Responsable de la gestion de son matériel et équipements
- **Décisionnelle:** n'Intervient que dans les limites de ses compétences et responsabilités
- **Morale:** le respect des normes qualitatives des produits et des services hôteliers
- **Sécurité :** Responsable de la sécurité de ses clients et de sa brigade et le respect de l'environnement

E- Possibilité de promotion:

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

F- Formation:

1- Condition d'accès : 2AS

2- Durée de la formation: 24 mois ; soit 2448heures dont 8 semaines(432h) de stage pratique

3- Niveau de qualification : IV

4 – Diplôme : Brevet de technicien **(BT)** en Hôtellerie / option : Restaurant

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II TABLEAU D'IDENTIFICATION DES TACHES

N°	Taches professionnelles
T1	- Effectuer la mise en place.
T2	- Mettre en place les supports de vente
T3	- Accueillir le client.
T4	- Prendre la commande
T5	- Effectuer le service des mets et des boissons
T6	- Débarrasser et ranger.
T7	- Effectuer l'entretien

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III - TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

N°	TACHES	OPERATIONS
T1	-Effectuer la mise en place	- Établir la carcasse conformément aux directives - Préparer les tables - Dresser les couverts - Réapprovisionner les dessertes - Décorer la salle
T2	-Mettre en place les supports de vente	- Mettre en fonction les différents matériels et appareils des postes froids et chauds - Préparer l'ensemble des ustensiles nécessaires à chaque poste - Approvisionner les différents linéaires ou comptoirs froids et chauds. - Mettre en valeur les présentations dans les linéaires et comptoirs
T3	**-**Accueillir le client.	- Saluer le client - Prendre en charge le vestiaire - Accompagner le client et l'installer à sa table. - Présenter et commenter les supports de vente ou d'accueil aux clients - S'informer des désirs du client - Prendre congé du client
T4	**-**Prendre la commande	- Présenter et argumenter les différents mets de la carte. - Guider le client dans son choix. - Proposer et argumenter les boissons,(apéritifs, vins, eaux…) - Proposer des ventes additionnelles. - Veiller au bon déroulement du service sur l'ensemble de ces tables - Enregistrer et reformuler la commande
T5	-Effectuer le service des mets, et des boissons	- Préparer et servir les apéritifs. - Servir les amuse-bouche - Présenter, déboucher et servir les boissons... - Adapter le matériel aux mets et boissons - Exécuter les préparations, les flambages, les découpes devant le client - Enlever les commandes et les servir. - Répondre en permanence aux besoins des clients. - Proposer des ventes additionnelles - Rédiger l'addition - Présenter et encaisser l'addition.
T6	-Débarrasser et ranger	- Débarrasser et redresser les tables : durant le service - à la fin du service. - Ranger le matériel de service, le linge, la vaisselle, les décorations - Evacuer les bouteilles vides, les déchets... - Assurer l'ordre et la netteté dans la salle et ses annexes
T7	-Effectuer l'entretien	- Nettoyer les locaux mis à disposition - Entretenir le matériel de table et de la salle - Utiliser les produits d'entretien et matériels appropries - Signaler les anomalies et défectuosités techniques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV)- DESCRIPTION DES TACHES

Tâches 1 : Effectuer la mise en place

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Établir la carcasse conformément aux directives Préparer les tables Dresser les couverts Réapprovisionner les dessertes Décorer la salle	En équipe **A l'aide** : Plans des locaux. Menus et cartes. Supports de vente Produits d'accueil. Décoration florale Matières d'œuvre Tenue professionnelle adaptée **A partir de :** -Fiches de fonction. -État des réservations. -Dossier d'animation. Lieu :	Respect des procédures de l'entreprise Interprétation juste : – Des directives; – Du plan de salle. - Disposition précise en fonction du plan de salle. - Technique de nappage, suivant la forme de la table - Couvert complet et symétrique. - Rapidité d'exécution - Conformité de la mise en place avec la prestation attendue (buffet, cocktail, à la carte, menu, banquet,) - La mise en place est conforme aux normes professionnelles et répond aux standards d'accueil.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV)- DESCRIPTION DES TACHES

Tâches 2 : Mettre en place les supports de vente

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Mettre en fonction les différents matériels et appareils des postes froids et chauds Préparer l'ensemble des ustensiles nécessaires à chaque poste Approvisionner les différents linéaires ou comptoirs froids et chauds. Mettre en valeur les présentations dans les linéaires et comptoirs	En équipe **A Partir de :** Fiches de fonction **A laide de :** -Matériel -Préparations culinaires. -Produits et boissons -Tenue professionnelle adaptée	- Respect des normes commerciales et la législation en vigueur - Les consignes de service son clairement exprimes et pertinentes - Respect des règles d'hygiène et de sécurité - Les préparations sont présentées et mises en valeur selon les normes et les usages professionnels.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV)- Description des tâches

Tâches 3: Accueillir le client.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
-Saluer le client -Prendre en charge le vestiaire -Accompagner le client et l'installer à sa table. -Présenter et commenter les supports de vente ou d'accueil aux clients -S'informer des désirs du client -Prendre congé du client	Seul **A Partir de :** État des réservations. **A l'aide :** -Plan de la salle. -Cartes, menus. Lieu :	- Le client est accueilli avec attention, disponibilité et courtoisie. - Le vestiaire est restitue avec soin. - Les règles de tenue, de préséance sont respectées. - L'installation du client est réalisée, dans un esprit commercial, en tenant compte de ses souhaits, de ses habitudes et des disponibilités de l'établissement. - Les supports de vente sont présentés au client et commentés. - Convivialité à l'égard du client - Le client est raccompagné à la sortie, salué et remercié avec courtoisie. - Le vestiaire est restitué au client avec amabilité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV)- DESCRIPTION DES TACHES

Tâches 4: Prendre la commande.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Présenter et argumenter les différents mets de la carte. Guider le client dans son choix. Proposer et argumenter les boissons,(apéritifs, vins, eaux…) proposer des ventes additionnelles Veiller au bon déroulement du service sur l'ensemble de ces tables . Enregistrer et reformuler la commande	Seul **A l'aide :** Supports de commande manuels ou informatisés. Cartes et menus. Supports de vente. **A partir de:** Consignes commerciales. Argumentaire de vente Lieu : Salle de restaurant:	- Les caractéristiques des produits et des prestations sont maîtrisées. - Le client est renseigné, conseillé, ses choix sont pris en compte. - Description attrayante des mets du menu.. - Respect des besoins et des attentes de la clientèle - Les commandes sont conformes aux souhaits des clients. - les consignes de l'établissement sont respectées. - Valorisation des produits à suggérer - Efficacité du service - Les commande sont correctement saisies et enregistrées. - La rédaction de la commande facilite le service - Les commandes sont transmises avec exactitude.et annoncées aux différents services dans le respect des usages et des procédures prévues.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV)- DESCRIPTION DES TACHES

Tâches 5 : Effectuer le service des mets.et des boissons

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Préparer et servir les apéritifs et les amuse-bouche Présenter, déboucher et servir les boissons... Adapter le matériel aux mets et boissons Exécuter les préparations, les flambages, les découpes et finaliser. . Répondre en permanence aux besoins des clients. Proposer des ventes additionnelles Rédiger l'addition Présenter et encaisser l'addition.	En équipe **A l'aide de** : Matériels. Préparations culinaires. Produits et boissons. Matériel et documents de facturation. Fonds de caisse. Taux de change ou de conversion. Terminaux de paiement. z Détecteur de faux billets. Locaux Supports de vente Logiciels informatique **A partir de** : Affichages réglementaires Fiches de poste Fiches techniques Fiches de réassortiment de produits Mercuriale Réglementation Lieu : Salle de restaurant	- Le dosage et la préparation des boissons froides et chaudes sont réalisés conformément aux fiches techniques. - Respect de la réglementation et de la législation - Le service des boissons et des vins est assuré selon les usages professionnels - Utilisation adaptée du matériel - Le service mis en œuvre est adapté aux mets et aux situations - Les flambages, les découpages, les filetages, les préparations et les - finitions sont maîtriser - Respect des normes d'hygiène et de sécurité. - Le service aux différentes tables est réalisé avec efficacité et concourt à la satisfaction des clients. - Qualité de l'argumentation des propositions - Les opérations de saisie sont réalisées sans erreur. - La facture correspond aux prestations servies. - L'encaissement est effectué sans erreur, conformément aux procédures, aux usages et à la préséance.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV)- DESCRIPTION DES TACHES

Tâches 6: Débarrasser et ranger la salle

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Débarrasser et redresser les tables : - durant le service - à la fin du service. Ranger le matériel de service, le linge, la vaisselle, les décorations Evacuer les bouteilles vides, les déchets... Assurer l'ordre et la netteté dans la salle et ses annexes	En équipe **A l'aide :** Produits (denrées) certifiés Signes et sigles officiels de qualité (Bio…) Labels et certifications (Haute Qualité Environnementale, Exocet, …) Énergies, fluides Produits d'entretien (bio, …) **A partir de** : Procédures, consignes, documents relatifs au développement durable **Lieu** : Restaurant	- Les tables de restaurant sont débarrassées avec méthode en évitant les risques d'accident. - Rapidité d'exécution - Le matériel est rangé correctement en fin de service - Respect des règles de recyclage des emballages, de gestion des déchets - Conformité du tri sélectif - Respect des protocoles de nettoyage et de désinfection - Respect du principe de la marche en avant dans le temps et /ou dans l'espace

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV)- DESCRIPTION DES TACHES

Tâches 7: Effectuer l'entretien

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Entretenir les locaux mis à disposition entretenir le matériel de table et de la salle Utiliser les produits d'entretien et matériels appropries Signaler les anomalies et défectuosités techniques	En équipe **A l'aide** : Plan de nettoyage. Matériels et produits d'entretien - Fiches techniques des différents appareils utilisés **A partir de :** Procédures d'entretien .Tableaux de roulement **Lieu** : Salle de restaurant	- Les locaux sont nettoyés et désinfectés, dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité. - Conformité de l'entretien des matériels et des équipements - Respect des dosages, usages, règles d'hygiène et de sécurité - Utilisation rationnelle des produits et matériels mis à disposition - Des autocontrôles sont réalisés et enregistrés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V – ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sources de danger	Effet sur la santé	Moyens de prévention
- Sol glissant	- Fractures	- Chaussures antidérapantes
- Manipulation de plats chauds	- Brûlures, ...	- Equipements de protection
- Produits d'entretien	- Allergie ; eczéma	- Gestes et postures adaptées ergonomiques
- Outils tranchants tel que : couteaux ; bris de vaisselle	- Blessures	
- Port de charges,	- Affections péri articulaires	- Consignes de sécurité
- Equipements électriques	- Electrocution	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI – EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

MOBILIER DESTINE AU SERVICE :

- Console
- Les voitures :(d'apéritifs, de digestifs, de fromages, de dessert, de tranche, de flambage).
- Les guéridons.

MOBILIER DESTINE LA CLIENTELE :

- Les tables
- Les sièges.

MATERIEL DE TABLE :

- Les assiettes,
- Les verres (à eau, à vins),
- Les couverts (de bases, à poissons, à entremets, spécifiques
- Les accessoires (ex : saupoudreuse etc..).

MATERIEL DE SERVICE

- Matériel de distribution :(plateaux, cloches)
- Matériel de service des mets :(plats, légumiers, saucière, plaque à accumulation, réchaud).
- Matériel de service des boissons chaudes : (tasses et sous-tasses, à
- Moka, à café, à thé, sucrier, pot à lait)
- Matériel de tranche (couteau à :
  - désosser, de tranche, à Huîtres, planche à découper etc.).
- Matériel personnel (ouvre-bouteille, liteau..).
- **L**inge de restaurant :
  - Linge de tables (nappes, serviettes) etc.
  - Linge de service :(liteau torchons, etc.).

- Produits et matériaux utilises
- Aliments, boissons, couverts, produits d'entretien, matériel de nettoyage

- Machines et outils utilises
- Coupe-pain, informatique (commande, facturation), machine de paiement
- Produits et matériaux utilises
- Aliments, boissons, couverts, produits d'entretien, matériel de nettoyage

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VII – CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, Domaine	Limite des Connaissances
Techniques d'expression et recherche d'emploi	- Utilisation de la langue orale - Aspects sociaux culturels - Utilisation de la langue dans le cadre spécifique des activités du service en salle
Mathématiques	- Les activités mathématiques lies à l'exercice du métier (fonctions numériques, activités statistiques)
Informatique	- Exploitation de l'outil informatique et production de documents professionnels
Communication	- La présentation et comportement professionnel - La typologie de la clientèle - La communication professionnelle et - Commerciale (orale, écrite...)
La relation avec le client	- Les facteurs essentiels d'un bon accueil - Les phases de vente (relation commerciale de -La prise de contact à la prise de congé)
Histoire-Géographie-éducation civique	- Informations à caractères professionnels (règlement, consignes,) - Informations à caractères générales (contextes touristiques et culturelles)
Les normes d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène environnement	- Les pictogrammes ; traitement des denrées - Tri des matières - La prévention des risques sur le lieu de travail - Les règles essentielles d'hygiène corporelle et vestimentaire.
Métier et formation	- Les Exigences du métier et la démarche formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VIII – SUGGESTION QUANT A LA FORMATION

Dans le but d'améliorer la qualité de la formation et de la valoriser nous suggérons :

- L'Initiation des agents d'accueil et d'orientation a la spécialité
- Prendre en compte les critères appropries et spécifiques à l'exercice du métier
- Révision du mode de formation :préférer le mode apprentissage
- Révision du volume horaire à la baisse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر