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 : 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 - 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 « …..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 de certification (**RC**) constitue le deuxième de trois documents d'accompagnement du programme de formation. Il présente la traduction des tâches du métier décrites dans le référentiel des activités professionnelles en compétences. La description de ces compétences permet l'élaboration de programme d'études de ce métier.

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 :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1-Physiques:

- 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- PRESENTATION DES COMPETENCES

1. FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Taches	Compétences professionnelles
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	**CP1-**effectuer l'entretien **CP2-**effectuer la mise en place de la salle **CP3**-prendre en charge les clients **CP4-** établir des relations professionnelles **CP5-**expliquer la composition des menus et des mets **CP6-**prendre et transmettre des commandes **CP7-** servir des boissons **CP8-** servir des mets **CP9-**effectuer des opérations de facturation et d'encaissement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, Domaine	**Compétence complémentaires**
Métier et formation	**CC1**-Se situer au 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**- Garantir la qualité et la sécurité alimentaire
Français	**CC4**- Communiquer en français lors du service en salle
Communication et collaboration	**CC5**-Communiquer et travailler en équipe
Anglais	**CC6**-Communiquer en langue anglaise lors du service
Langue facultative (allemand)	**CC7**- Communiquer en langue allemande lors du service
Informatique	**CC8**- Utiliser l'outil informatique
Mathématiques	**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
Recherche d'emploi	**CC13**-rechercher un emploi

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP1- ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire dois être capable de:

- Effectuer l'entretien.

ELEMENT DE LA COMPETENCE :

- Nettoyer les locaux
- Entretenir le matériel de table et de la salle
- Signaler les anomalies et défectuosités techniques

CONDITION DE REALISATION:

- En équipe

A l'aide :

- Matériels et Produits d'entretien
- Plan de nettoyage
- Fiche d'autocontrôle

A partir de:

- Procédures ou protocoles.
- Fiche d'autocontrôle.

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Conformité de l'utilisation et de l'entretien des matériels et des équipements
- Les opérations de nettoyage et d'entretien sont réalisées dans le respect des règles
- D'hygiène et de sécurité et d'environnement.
- 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 PROFESSIONNELLE2

CP2- ENONCE DE COMPETENCE:

le stagiaire dois être capable de:

- Réaliser les mises en place

ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Organiser la mise en place
- Réaliser les différentes mises en place
- Contrôler les mises en place

CONDITION DE REALISATION:

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

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Identification précise des pictogrammes
- Respect de la réglementation, des procédures, des protocoles (mode opératoire dans
- Qualité de l'entretien effectué
- Respect des procédures de l'entreprise
- Qualité de la prise en compte des informations liées à la prestation à assurer
- 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

CC 3- ENONCE DE COMPETENCE:

le stagiaire doit être capable de :

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

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Accueillir la clientèle
- Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle
- Répondre aux questions
- Prendre congé du client

CONDITION DE REALISATION:

- Seul

A l'aide :

- 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

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Caractérisation juste des différentes clientèles.
- Utilisation judicieuse de l'information sur les clientèles
- Utilisation appropriée des techniques d'accueil.
- Respect :
  - Des normes et des standards de l'entreprise;
  - Des règles de protocole en usage;
  - Des règles relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée.

- Respect des règles de communication verbale et de communication non verbale.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP4-ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire dois être capable de:

- Etablir des relations professionnelles

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception
- Communiquer en situation de service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception,

CONDITION DE REALISATION:

- Individuellement

A l'aide de:

- Plannings de production, planning de service, plannings du personnel
- Textes législatifs, réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité
- Technologie de l'information et de la communication

A partir de:

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

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie
- Respect des textes règlementaires, du règlement intérieur, des consignes
- Qualité des techniques de vente de l'entreprise mises en œuvre

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP5-ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire dois être capable de:

- Expliquer la composition des menus et des mets

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Rassembler l'information nécessaire
- Présenter un menu
- Répondre aux questions
- Transmettre de l'information additionnelle sur les menus et les mets

CONDITION DE REALISATION:

- Individuellement

A l'aide de:

- Menus table d'hôte ;
- Menus à la carte ;
- Cartes de desserts ;
- Menus du petit déjeuner.

A partir de:

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Respect des procédures de l'entreprise
- Clarté des informations et des consignes échangées
- Qualité de l'expression verbale et non verbale (richesse du vocabulaire, attitude commerciale et avenante
- Qualité de la mise en avant des propositions de l'établissement
- Qualité de l'information faite à la clientèle sur des changements éventuels, des ruptures sur la carte
- 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

CP6- ENONCE DE COMPETENCE *:*

Le stagiaire doit être capable de:

- Prendre et transmettre des commandes

ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- Recueillir l'information auprès du client
- Répondre aux questions du client
- Conseiller le client
- Consigner l'information
- Transmettre l'information

CONDITION DE REALISATION:

- Seul

A l'aide de :

- Supports de commande
- Manuels ou informatisés. Cartes et menus. Supports de vente.

A partir de:

- Consignes commerciales.
- Argumentaire de vente

CRITERES 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
- Qualité de la mise en confiance 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
- Qualité de l'argumentation commerciale
- Conformité de la commande
- Qualité de la reformulation de la commande

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP7-ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de:

- Préparer et servir des boissons

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Analyser les besoins de la clientèle
- Suggérer des boissons
- Préparer des boissons
- Servir des boissons
- Réapprovisionner le bar

CONDITION DE REALISATION:

A l'aide de :

- Locaux (salle, office, réserves cave...)
- Mobiliers (enceintes réfrigérées, chariots, guéridons, consoles ...)
- Matériels de service (verrerie, carafes, seaux, plateaux, shakers, verres à mélange, tasses, pots ...)
- Boissons (bouteille …)

A partir de :

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

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Respect des pratiques propres à l'entreprise
- Utilisation adaptée du matériel
- Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, temps, température, dressage...)
- Respect des dosages
- Respect des règles de primauté de service
- Rapidité d'exécution et Habileté gestuelle
- Respect de la réglementation et de la législation
- Réapprovisionnement des postes de travail (bar, cave du jour ...)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP8-ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de:

- Servir des mets

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Préparer le matériel nécessaire au service des mets
- Préparer son matériel pour la préparation et / ou le découpage.
- Découper le(s) mets
- Effectuer un service à la vue du client (au guéridon ou à la desserte).

CONDITION DE REALISATION:

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 ...)
- Mets ; Matières d'œuvre (fruits, fromages, Pains, condiments, épices ...)
- Supports de vente

A partir de :

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

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Respect des pratiques propres à l'entreprise
- Utilisation adaptée du matériel
- Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, temps, température, dressage...)
- Respect de la réglementation et de la législation
- Réapprovisionnement de l'office
- Respect des règles de primauté de service
- Rapidité d'exécution et Habileté gestuelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

CP9- ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de:

- Effectuer des opérations de facturation et d'encaissement

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Préparer le matériel
- Préparer et présenter des factures
- Traiter des paiements au comptant
- Traiter des paiements par chèque, par carte de crédit et par carte de débit

CONDITION DE REALISATION:

- Individuellement

A l'aide :

- Matériel de facturation
- Fonds de caisse.

A partir de:

- Documents de facturation

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Respect des directives ;
- Respect des politiques de l'établissement ;
- Exactitude des calculs ;
- Respect de l'étiquette concernant les pourboires.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC1-ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de :

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

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- S'informer sur le marché du travail dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration
- Déterminer les habiletés, les aptitudes et les connaissances nécessaires pour pratiquer le métier
- S'informer sur le projet de formation

CONDITION DE REALISATION:

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

CRITERES 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 COMPETENCE:

Le stagiaire dois être capable de:

- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, et de l'environnement

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Respecter l'environnement
- Appliquer, selon la législation en vigueur les règles :
  - d'hygiène personnelle et professionnelle
  - de sécurité
  - de santé et d'ergonomie.
- Décrypter les pictogrammes.

CONDITION DE REALISATION:

- Individuellement

A l'aide :

- Tenues professionnelles.
- Fiches de suivi médical.
- Gestes et postures de travail spécifiques.
- Liste des appareils et des produits dangereux.
- Procédure d'utilisation et de nettoyage des appareils.
-
- Techniques de prévention des risques.

A partir de:

- Plans et consignes de sécurité ;
- Règles d'hygiène personnelle ;
- Réglementation en vigueur (locaux, matériels, produits, environnement).

CRITERES 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 COMPETENCE:

Le stagiaire dois être capable de:

- Garantir la qualité et la sécurité alimentaire

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Appliquer des principes de nutrition et de Diététique
- Contrôler la qualité organoleptique des matières premières

CONDITION DE REALISATION:

- Individuellement

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
- Tenues professionnelles.

A **partir de**:

- Réglementation, plan de maîtrise sanitaire, document unique

CRITERES 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 COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de :

- Converser en français lors du service en salle

ELEMENTS DE LA COMPETENCE:

- 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 à caractère professionnel **:(** un questionnaire de satisfaction, un menu, un bon)

CONDITION DE REALISATION:

A l'aide :

- Technologies de l'information et de la communication

A partir de:

- Consignes
- Documents commerciaux
- Tableau de bord

CRITERES 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 COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de : communiquer et travailler en équipe

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Adopter une attitude et un comportement professionnels
- Appliquer les plannings de service
- Rendre compte de son travail

CONDITION DE REALISATION:

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

CRITERES DE PERFORMANCE :

- 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 COMPLEMENTAIRE

CC6-ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de :

- Communiquer en anglais(ou autres langues) lors du service en salle

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Utiliser des formules d'accueil adaptées à l'interlocuteur
- Savoir se présenter de façon professionnelle
- Comprendre les questions immédiates et factuelles des clients étrangers
- Questionner les clients étrangers pour clarifier les points équivoques et mieux identifier ses besoins
- Rédiger et mettre en forme (en anglais et dans une autre langue étrangère) un message simple
- Rédiger un questionnaire de satisfaction en anglais et dans une autre langue étrangère

- **CONDITION DE REALISATION:**

A l'aide :

- Technologies de l'information et de la communication

A partir de:

- Consignes
- Documents commerciaux
- Tableau de bord

CRITERES 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

CC7-ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de :

- Communiquer en langues allemande lors du service en salle

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Maîtriser les bases grammaticales
- Acquérir le vocabulaire de base spécifique à la restauration
- Utiliser des expressions et des
- Formules simples couramment employées lors du service en salle,

CONDITION DE REALISATION:

A l'aide :

- Technologies de l'information et de la communication

A partir de:

- Consignes
- Documents commerciaux
- Tableau de bord

CRITERES 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

CC8-ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de :

- Utiliser l'outil informatique

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- 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 REALISATION:

- Seul

A l'aide :

- Matériel informatique et logiciels

A partir de :

- Consignes

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Bonne maîtrise 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 COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de :

- Résoudre les problèmes mathématiques liés au métier

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- 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 REALISATION:

A partir de :

- Directives et consignes orales ou écrites

A l'aide :

- Carnets de bons
- Progiciels, caisses

CRITERES 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

CC10- ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de :

- Recenser les besoins d'approvisionnement

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Déterminer les besoins en consommable et en petits matériels en fonction de l'activité prévue
- Renseigner les documents d'approvisionnement

CONDITION DE REALISATION:

- Individuellement

A partir de :

- Cahier des charges, Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la
- Sécurité, guide de bonnes pratiques, plan de maîtrise sanitaire

A l'aide de:

- Fiches produits ; Fiches techniques
- Documents d'approvisionnement (bons d'économat, fiches de marché, bons de commandes …)

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Adéquation des matériels et des équipements à l'activité prévue
- Exactitude des données consignées sur les documents d'approvisionnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC11- ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable de :

- Stocker les produits selon les normes

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Réceptionner et contrôler les produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif
- Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement
- Stocker les produits
- Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés

CONDITION DE REALISATION:

- Individuellement ;

A partir de :

- Cahier des charges, Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la
- Sécurité, guide de bonnes pratiques, plan de maîtrise sanitaire

A l'aide de:

- Documents commerciaux (bons de livraison, bons de réception,
- factures)
- Matériels de stockage
- Documents de traçabilité
- Produits bruts, semi-élaborés et élaborés

CRITERES DE PERFORMANCE :

- 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 COMPETENCE:

Le stagiaire dois être capable de:

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

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- Informer la clientèle sur les principales attractions touristiques ou points d'intérêt dans la ville /région
- 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 REALISATION:

- Individuellement.

A l'aide :

- Carte géographique, brochures publicitaires,

A partir de:

- Procédures et politiques de l'établissement
- Données et informations règlementaires sur l'environnement
- Revues et sites professionnels

CRITERES DE PERFORMANCE :

- Pertinence de l'information collectée
- Pertinence de l'information produite
- 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 COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

CC13-ENONCE DE COMPETENCE:

Le stagiaire doit être capable :

- Rechercher un emploi

ELEMENT DE LA COMPETENCE:

- 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 REALISATION:

- Individuellement

A l'aide :

- Moyens de communication

A partir de:

- Consignes et documentation

CRITERES 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*	**-Cc1-**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- Garantir la qualité et la sécurité alimentaire	CC4-communiquer en français lors du service en salle	cc5-communiquer et travailler en équipe	cc6-communiquer en langue anglaise lors du service	cc7- communiqué en langue allemande lors du service	ICC8- 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-rechercher un emploi
CP1-effectuer l'entretien	*	*	*	*	*	*		*		*	*	*	*
CP2-effectuer la mise en place de la salle		*	*	*	*								*
CP3-prendre en charge les clients	*	*	*	*	*	*				*	*	*	*
		*	*	*	*		*						*
CP4- établir des relations professionnelles	*	*	*		*		*		*			*	*
CP5-expliquer la composition des menus et des mets		*	*		*		*						*
CP6-prendre et transmettre des commandes	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*
CP7- servir des boissons	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*
CP8- servir des mets		*	*		*		*	*					*
CP9-effectuer des opérations de facturation et d'encaissement	*	*	*	*	*	*		*		*	*	*	*

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر